

**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE**

SBN Quadra 1, Lote 30, Bloco F, 19º andar, Ed. Palácio da Agricultura - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70040-908
Telefone: (61) 3251-8500, - <http://www.sudeco.gov.br>

PROCESSO Nº 59800.001506/2022-87

EDITAL**SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2022**

(PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 59800.001506/2022-87)

Torna-se público que a Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), por meio da Coordenação de Licitações e Contratos, sediada no Setor Bancário Norte, Ed. Palácio da Agricultura, Quadra 01, Bloco F, Lote 30, 19º andar, Brasília - DF, CEP: 70.040-908, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.802.028/0001-94, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 06/02/2023

Horário: 09:00 (Horário de Brasília)

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: Menor preço

Regime de Execução: Empreitada por Preço Global

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviço de solução de comunicação unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com discagem direta a ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - SUDECO, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 5 (cinco) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 533018;

Fonte: 1000 – Recursos do Tesouro - Exercício Corrente - Recursos Ordinários;

Programa de Trabalho: 04.122.0032.2000.0050 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo / Administração da Unidade - Na Região Centro-Oeste;

Elemento de Despesa: 339040-05 - Locação de equipamento de Tecnologia da Informação e 339040-06 - Locação de software;

PI: SERVIÇOS - SERVIÇOS DA SUDECO.

3. DO CREDENCIAMENTO

- 3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

- 3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

- 4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

- 4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema

- 4.1.2. Em decorrência do valor global estimado, a participação não será exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

- 4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

- 4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

- 4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

- 4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

- 4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

- 4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

- 4.2.6. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

- 4.2.7. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017

- 4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

- b) autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

- 4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº. 7.203, de 04 de junho de 2010);

- 4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

- 4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

- 4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

- 4.5.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

- 4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

- 4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

- 4.5.3. que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.5.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.5.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente.
- 4.5.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.5.8. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.
- 5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.
- 5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

- 6.1.1. valor unitário e total do item;
- 6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

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

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento do quanto demandado e executado, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.4. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

6.4.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

6.4.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total resarcimento do débito.

- 6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.8. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.

6.10.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 800,00 (oitocentos reais).
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública. 7
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrará-se automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.24.1. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, ao objeto executado:
- 7.26.1. por empresas brasileiras;
 - 7.26.2. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 7.26.3. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista neste Edital.
- 7.28.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
 - 7.28.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
 - 7.28.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 7.29. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.
- 8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**
- 8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.
- 8.2. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da proposta, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
- 8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:
- 8.3.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital;
 - 8.3.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;
 - 8.3.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
 - 8.3.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

- 8.3.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 8.3.4.2. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.⁸
- 8.3.4.3. apresentar um ou mais valores da planilha que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

8.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.5. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.6.1. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

8.7.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

8.7.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.8. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.9. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

8.10.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

8.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante da solução ou da área especializada no objeto.

8.12. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.13. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.14. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.15. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidorespf.apps.tcu.gov.br/>).

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.3. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.4. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.5. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas , sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante a apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. Habilidação jurídica:

9.8.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.8.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.6. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.8.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

- 9.9.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual OU municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Estadual OU Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais OU municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual OU Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

- 9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- 9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 9.10.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 9.10.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.
- 9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 9.10.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. Qualificação Técnica:

- 9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 9.11.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 9.11.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante
- 9.11.4. 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.
- 9.11.5. 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.
- 9.11.6. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os dois anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VIIA da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 9.11.7. Ato de autorização/delegação/concessão/outorga de operação, em plena validade, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do serviço de telefonia fixa comutado – STFC em todo território nacional ou no Distrito Federal;
- 9.11.8. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 9.11.9. Tratando-se de licitantes reunidos em consórcio, serão observadas as seguintes exigências:
- 9.11.9.1. comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelas empresas que dele participarão, com indicação da empresa-líder, que deverá possuir amplos poderes para representar os consorciadas no procedimento licitatório e no instrumento contratual, receber e dar quitação, responder administrativa e judicialmente, inclusive receber notificação, intimação e citação;
- 9.11.9.2. apresentação da documentação de habilitação especificada no edital por empresa consorciada;

- 9.11.9.3. comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada consorciado, na forma estabelecida neste edital;
- 9.11.9.4. demonstração, por parte do consórcio, pelo somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação, do atendimento aos índices contábeis definidos neste edital, para fins de qualificação econômico-financeira, na proporção da respectiva participação;
- 9.11.9.5. responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas fases de licitação e durante a vigência do contrato;
- 9.11.9.6. obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras;
- 9.11.9.7. constituição e registro do consórcio antes da celebração do contrato;
- 9.11.9.8. o prazo de duração do consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de conclusão do objeto desta contratação, até sua aceitação definitiva;
- 9.11.9.9. os consorciados deverão apresentar compromisso de que não alterarão a constituição ou composição do consórcio, visando manter válidas as premissas que asseguraram a sua habilitação; e
- 9.11.9.10. proibição de participação de empresa consorciada, na mesma licitação, por intermédio de mais de um consórcio ou isoladamente.

9.11.10. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme item 7 do Termo de Referência: "VISTORIA PARA A LICITAÇÃO".

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

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

9.12.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.13. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.14. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.15. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.16. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.17. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.18. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas horas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal;

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, se couber, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este Edital;

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

15.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3. O prazo de vigência da contratação é o previsto no instrumento contratual.

15.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao Sicaf para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de

2002, consulta prévia ao CADIN.

15.4.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.4.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.5. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

15.6. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais combinações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

20.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

20.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

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

20.4.3. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

20.4.4. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

- 20.4.5. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2 abaixo; e
- 20.4.6. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- 20.4.6.1. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 20.4.7. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 20.4.8. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
- 20.4.8.1. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.
- 20.4.9. 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 resarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 20.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 20.6. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

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

Tabela 2

ITEM	INFRAÇÃO DESCRÍÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

- 20.7. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 20.7.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 20.7.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 20.7.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 20.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999, bem como na [Resolução SUDECO nº 28, de 04 de agosto de 2021](#).
- 20.9. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 20.10. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

- 20.11. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 20.12. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 20.13. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.
- 20.14. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

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

20.16. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.17. O rito do procedimento administrativo de apuração de responsabilidade de licitantes e contratados no âmbito da SUDECO é regido pela [Resolução SUDECO nº 28, de 04 de agosto de 2021](#), à qual os licitantes e contratados da presente licitação ficarão submetidos.

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@sudeco.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço **Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco F, Edifício “Palácio da Agricultura” 19º andar, Brasília-DF, CEP: 70.040-908.**

21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

21.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.8. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.9. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

- 22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço **Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco F, Edifício “Palácio da Agricultura” 19º andar, Brasília-DF, CEP: 70.040-908**, nos dias úteis, no horário das **08h00m às 12h00m e das 14h00m às 18h00m**, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - Termo de Referência e anexos;

ANEXO II- Minuta de Termo de Contrato.

MICHEL ALEXANDRE TURCO

Coordenador-Geral de Logística e Tecnologia da Informação

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

(Prestação de serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão-de-obra)

Com base na [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#), na [Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017](#), e no [modelo de Termo de Referência para Serviços Continuados Sem Mão de Obra Exclusiva da Advocacia-Geral da União](#), atualizado em jul-2021, publicado em 31/07/2020 às 11h20min, e atualizado em 30/08/2022, às 08h47min, conforme (0312477

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação do serviço de Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com Discagem Direta a Ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Item	Descrição/ Especificação	Código CATMAT/CATSER	Unidade de Medida	Qtd. (A)	Valor Unit. (B)	Valor máximo mensal aceitável (C)= A X B	Valor máximo anual aceitável (D)= C X 12
1	Implantação e Manutenção da Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), pelo período de 12 meses.	18627	un.	1	R\$ 4.972,00	R\$ 4.972,00	R\$ 59.664,00

2	Licenças de ramais Tipo I - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	26107	un.	78	R\$ 42,79	R\$ 3.337,62	R\$ 40.051,44	
3	Licenças de ramais Tipo II - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.		un.	31	R\$ 63,00	R\$ 1.953,00	R\$ 23.436,00	
4	Licenças de ramais Tipo III - para Estrela de Conferência IP com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.		un.	3	R\$ 228,00	R\$ 684,00	R\$ 8.208,00	
5	Softphone oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação. (Sob demanda)		un.	112	R\$ 20,00	R\$ 2.240,00	R\$ 26.880,00	
Valor total mensal: E=ΣD					R\$ 13.186,62			
					Valor global: F=E X 12	R\$ 158.239,44		

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de telefonia fixa.

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

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço global.

1.5. O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico do Estudo Técnico Preliminar nº 9/2022 (0308879), apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O Documento de Formalização de Demanda (0307206) da área requisitante da solução, apresenta a seguinte necessidade, conforme trecho descrito abaixo:

"Com o fim da garantia e do suporte técnico, a solução fica sujeita aos riscos de interrupção localizada ou geral do serviço de telefonia fixa e cada equipamento que apresente uma falha ficará fora de serviço até a aquisição de um novo para substituição ou a contratação de serviço especializado para reparo do mesmo. Com o tempo de uso os componentes de hardware e software ficam muito mais sujeitos a falhas, tornando o sistema inoperante, por isso torna-se relevante a contratação de empresa que possa responder, com agilidade, as necessidades de manutenção, substituição de peças, principalmente preventiva, dada a importância do sistema telefônicos para as atividades realizadas nesta Superintendência.

Neste contexto, torna-se indispensável um contrato de suporte técnico, atualização tecnológica e manutenção para esses equipamentos, possibilitando a recuperação do seu funcionamento em tempo hábil no caso de indisponibilidade.

A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta no caso de telefonia, tendo em vista que a interrupção da prestação deste serviço causaria transtornos de alto impacto em todas as áreas da SUDECO."

2.3. O atual modelo de contratação vinha atendendo à Sudeco satisfatoriamente, porém alcançou seu limite legal de vigência em agosto de 2022, além disso trata-se de uma contratação de 2015, e conforme mencionado na demanda, os componentes/equipamentos de hardware e software, com o tempo de uso, ficam mais suscetíveis a falhas podendo levar à inoperância de todo o sistema. Dessa forma, equipamentos defasados ficam mais lentos e vulneráveis a ataques. Por isso a importância de seu gerenciamento dentro do organizaçāo, o planejamento da aquisição do equipamento, o acompanhamento de sua vida útil e sua substituição no momento oportuno.

2.4. Assim, considerando que no mercado já existem soluções capazes de atender satisfatoriamente a essa nova demanda, oferecendo tecnologias que integram o atual modelo, com aparelhos IPs, inclusive com novos recursos, e a disponibilização de softwares (softphone) que podem ser utilizados, tanto a partir do computador pessoal, quanto a partir de dispositivos móveis (smartphones e tablets), conferindo a pretendida flexibilidade, optou-se por iniciar o processo de nova contratação com essa tecnologia em Nuvem.

2.5. O modelo em questão levou em consideração também o atual cenário da Sudeco, expansão do trabalho remoto, com a implantação do novo programa de gestão, faz-se necessária uma atualização do sistema de comunicação utilizado, de maneira a permitir maior flexibilidade no uso dos ramais, com a comunicação sendo viabilizada a partir de diversos dispositivos de forma integrada. Já que a atual solução utilizada não é capaz de oferecer a flexibilidade hoje pretendida, não existe a possibilidade de uso dos ramais através de software, ficando limitado aos aparelhos telefônicos instalados fisicamente na Sudeco.

2.6. Considerando ainda que o serviço telefônico fixo comutado, que era prestado através de outro contrato, será integrado, reunindo uma solução que engloba o serviço telefônico fixo comutado e de PABX em nuvem.

2.7. Conforme o exposto, é essencial que se garanta a continuidade da prestação dos serviços de telefonia da autarquia, bem como promover a ampliação da mobilidade dos ramais, atuando como forte impulsionador e facilitador do modelo de teletrabalho na Sudeco. Os benefícios da solução de Telefonia IP em Nuvem contribuirá consideravelmente para a comunicação, a produtividade, a acessibilidade, em perfeita consonância com os princípios da economicidade e eficiência, a fim de atingir o interesse público.

2.8. A estimativa das quantidades foi baseada em informações fornecidas pelas unidades, por meio de ofício circular (0305053), para que fosse informada a demanda para cada tipo de aparelho, considerando a realidade de cada uma, bem como as diferenças em relação à presença de um software (softphone) e a expectativa em relação ao trabalho remoto, que resultou na composição e na demanda do serviço, como segue:

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade
1	Implantação e Manutenção da Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), pelo período de 12 meses.	1
2	Licenças de ramais Tipo I - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	78
3	Licenças de ramais Tipo II - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	31
4	Licenças de ramais Tipo III - para Estrela de Conferência IP com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	3
5	Softphone oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação. (Sob demanda)	112

2.9. Em regra, as contratações de compras, serviços e obras da Administração Pública devem ser divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, nos moldes do art. 23, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, visando ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

2.10. Considerando que a contratação é um serviço que se enquadra no conceito de comunicação unificada, o parcelamento da Solução não seria tecnicamente vantajoso, ou até mesmo inviável, já que poderia levar à contratação de diversas empresas, gerando dificuldades para a integração, com sistemas completamente diferentes, podendo impactar significativamente na qualidade do serviço e até mesmo no seu valor.

2.11. A contratação feita em um único lote levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existem no mercado várias empresas com capacidade de fornecer o serviço na forma em que está agrupado. O agrupamento encontra ainda consonância em decisões já deliberadas pelo Tribunal de Contas da União – TCU sobre a matéria, conforme o Informativo sobre Licitações e Contratos nº 106/2012, do Tribunal de Contas da União (TCU) que traz decisão que “A aquisição de itens diversos em lotes deve estar respaldada em critérios justificantes”.

2.12. Logo, considerando que a contratação de uma única empresa pode significar um ganho técnico, já que cumpriria o objetivo de integração e unificação pretendidos, e que o parcelamento não se mostra economicamente vantajoso, e até pode ser tecnicamente inviável, o objeto não será parcelado.

2.13. Assim, encontrando respaldo da jurisprudência do TCU, conforme entendimento do acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 28/11/2011, que decidiu que “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”.

2.14. Por fim, cumpre informar que existem empresas no mercado capazes de atender à demanda nesses moldes, e que por se tratar de um serviço em nuvem, é essencial que elas sejam capazes de garantir os requisitos mínimos de segurança da informação determinados pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em Tópico específico do Estudo Técnico Preliminar Digital nº 9/2022 (0308879), apêndice deste Termo de Referência.

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

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

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

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

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares (0308879), os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

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

5.1.2. Do Negócio:

5.1.2.1. Deverão ser fornecidos ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores, tablets e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia, de forma contínua, possibilitando ligações ilimitadas de quaisquer dos ramais (terminais de mesa ou softphone) do sistema a qualquer telefone fixo ou móvel (celular), com qualquer DDD, em todo território brasileiro;

5.1.2.2. Todo tráfego telefônico, chamadas locais Fixo-Fixo, chamadas locais Fixo- Móvel (VC1), longa distância nacional LDN Fixo-Fixo (Degrau 1 a 4) e longa distância nacional Fixo-Móvel (VC2 e VC3), deverá ser encaminhado através da rede STFC do fornecedor seguindo a regulamentação vigente da Anatel;

5.1.2.3. Deverá ser garantida a portabilidade numérica das linhas devendo ser mantidas as faixas de numeração utilizadas pela Contratante, sem ônus, independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculada, respeitando-se as normas de portabilidade da ANATEL;

5.1.2.4. Deverá ser disponibilizado softphone com versão para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 10 ou superior, estando disponível nas principais lojas de aplicativos, como App Store e Google Play

5.1.2.5. Deverão ser disponibilizadas as opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas, contendo diversos tipos de opções, como chamadas por ramal, por horário, por localidade, entre outros

5.1.2.6. O sistema de telefonia IP deverá permitir a administração via web, utilizando HTTPS como protocolo para acesso à interface de administração, com controle de usuários com diversos perfis de acesso;

5.1.2.7. Deverá permitir a configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos através da interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços;

5.1.2.8. A Interface deverá ser compatível com os principais navegadores como Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari e Opera;

5.1.2.9. Deverá permitir autenticação de ramal em diversos aparelhos IP ou softphones com o mesmo número do ramal;

5.1.2.10. Deverá possuir todos os procedimentos e protocolos mais modernos e seguros existentes, principalmente relativos à criptografia e segurança, de maneira a mitigar riscos relativos à segurança da informação;

5.1.2.11. Deverá possuir Termo de Direito/Delegação/Autorização/Concessão/Outorga de operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do serviço telefônico fixo comutado – STFC em todo território nacional;

5.1.2.12. O Datacenter principal da Solução deverá estar localizado em território brasileiro;

5.1.2.13. Prover recursos de solução VOIP necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades laborais. Trata-se de recursos de hardware e software capazes de prover apoio à execução de tarefas de suporte, administração e gestão de atividades meio e fim relacionadas ao alcance mediato ou indireto do interesse público;

5.1.3. Da Capacitação:

5.1.3.1. Deverá ser realizado repasse de conhecimento, de natureza teórica (manual em formato digital PDF) para usuário, e de natureza prática para:

a) Equipe técnica do sistema, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução, que deverá abranger todos os equipamentos, componentes e softwares da Solução ofertada e;

b) Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato, que deverá contemplar o conhecimento básico sobre recursos de supervisão, monitoramento, configurações, análises de falhas e operação básicas da solução, além de emissão de relatórios consolidados e/ou personalizados da solução.

5.1.3.2. A capacitação deverá abranger, no mínimo, os seguintes conhecimentos:

a) Visão geral de administração e operação da Solução;

b) Arquitetura da Solução: componentes centrais, gateways, roteadores, infraestrutura de rede, configuração de protocolos, codecs e dimensionamento;

c) Elementos de segurança: protocolos, criptografia, prevenção de ataques;

d) Melhores práticas de segurança e gerenciamento;

e) Administração de usuários, grupos e perfis de acesso;

f) Uso de telefones IP SIP, funcionalidades, menus e configurações;

g) Uso do softphone, instalação, funcionalidades, menus e configurações;

h) Configuração de presença para terminais IP SIP e Softphone;

- i) Procedimentos e rotinas de backup e upgrade de software;
- j) Análise de alarmes e troubleshooting;
- k) Utilização dos canais de suporte técnico disponibilizados;
- l) Gerenciamento e programação de relatórios;
- m) Administração de rotinas periódicas para manutenção do ambiente;
- n) Sistema de bilhetagem e tarifação.

- 5.1.3.3. A capacitação será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente após a conclusão das instalações, ou em datas a serem definidas pela Contratante;
- 5.1.3.4. Deverá apresentar o plano de treinamento em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, que deverá ser elaborado com participação da Contratante, para posterior aprovação;
- 5.1.3.5. O treinamento poderá ser ministrado no modelo virtual ao vivo (remoto por videoconferência) através da plataforma Microsoft Teams, sem ônus adicional para a contratante;
- 5.1.3.6. Poderão ser disponibilizados manuais, tutoriais e vídeos para consulta, que tratam dos principais tópicos da Solução, sem prejuízo do treinamento;
- 5.1.3.7. Todos os materiais entregues, disponibilizados e utilizados para o treinamento, bem como os disponibilizados para consulta, serão concedidos com direito de uso e de reprodução à Sudeco, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em treinamentos internos;
- 5.1.3.8. A capacitação deve ocorrer sempre que houver atualização ou upgrade do sistema e acréscimo ou ajustes de funcionalidades, podendo, de comum acordo com a fiscalização, ocorrer na forma de treinamento presencial ou repasse de documentação, manuais atualizados, vídeo aulas e palestras, previamente agendadas entre as partes;

5.1.4. Da Manutenção:

- 5.1.4.1. Deverá prestar suporte a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter seu pleno fornecimento de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;
- 5.1.4.2. Deverá disponibilizar suporte técnico em período integral, zelando pela perfeita execução dos serviços contratados, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, com atendimento em até 04 (quatro) horas em caso de falha da prestadora nos acessos aos referidos serviços, em conformidade, também, com as normas da ANATEL;
- 5.1.4.3. Deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da Contratante. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocaos na Sudeco, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados neste Termo de Referência;
- 5.1.4.4. Eventuais custos de deslocamento, e demais despesas, já devem estar inclusos na Solução;
- 5.1.4.5. A comunicação de problema ou solicitação de suporte deverá ser feita pela Contratante preferencialmente via sistema Web ou por telefone com ligação gratuita, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela Contratante;
- 5.1.4.6. Deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela Contratante, incluindo o horário de sua abertura e fechamento, bem como o seu andamento;
- 5.1.4.7. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato;
- 5.1.4.8. Os chamados serão categorizados em níveis de criticidade, conforme abaixo, e deverão ser atendidos nos seguintes prazos:

Nível de Criticidade	Descrição	Tempo máximo para início do atendimento (T1)	Tempo máximo para início do atendimento (T2)	Modo de contagem do tempo

1	Ocorrências que tenham impacto na Solução de Telefonia IP SIP como um todo ou em maior parte e ocasionem não recebimento de chamadas internas ou externas, ou afetem funcionalidades ou serviços críticos.	30 min.	4 horas úteis	Tempo corrido (24x7x365)
2	Ocorrências que tiverem impacto limitado a um pequeno grupo de ramais, ou afetem funcionalidades ou serviços não críticos.	90 min.	6 horas úteis	
3	Ocorrências relativas a manutenções preventivas, corretivas não urgentes, atualizações de softwares, firmwares, reconfiguração de ambiente, ou ajustes não urgentes e necessários na solução para seu perfeito funcionamento	120 min.	12 horas úteis	

- a) Compreende horas úteis o intervalo ininterrupto de 7h às 19h, em dias úteis, horário de funcionamento do órgão;
- b) Após as 19h suspende-se a contagem de tempo e continua a partir das 7h do dia útil subsequente, ou a partir do horário agendado com a Contratante, que deverá ser registrado no chamado;
- c) De comum acordo entre as partes, a Contratada poderá realizar atendimento fora do intervalo de 7h às 19h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados;
- d) Deverá ser apresentado relatório mensal com os chamados abertos, com informações sobre o tempo de início do atendimento e sua conclusão.

5.1.5. Da Segurança e Privacidade:

- 5.1.5.1. A Solução deverá atender aos requisitos de segurança da informação e privacidade, de forma ampla, adotando políticas e boas práticas, de forma a mitigar os riscos, principalmente aos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;
- 5.1.5.2. Em relação aos requisitos específicos do provedor de serviço em nuvem, a Solução deverá implementar práticas de fortalecimento dos mecanismos de virtualização, que devem incluir, no mínimo:
- a) desabilitar ou remover todas as interfaces, portas, dispositivos ou serviços desnecessários executados pelo sistema operacional;
 - b) configurar com segurança todas as interfaces de rede e áreas de armazenamento virtuais;
 - c) estabelecer limites para a utilização dos recursos de máquina virtual (Virtual Machine - VM);
 - d) manter todos os sistemas operacionais e as aplicações em execução na máquina virtual em suas versões mais atuais;
 - e) validar a integridade das operações de gerenciamento de chaves criptográficas;
 - f) possuir controles que permitam aos usuários autorizados do órgão ou da entidade acessarem os registros de acesso administrativo do monitor de máquina virtual - Hypervisor; e
 - g) habilitar o registro completo do Hypervisor.
- 5.1.5.3. Em relação ao gerenciamento de identidades e registros:
- a) possuir procedimentos de controle de acesso que abordem a transição entre as funções, os limites e controles dos privilégios dos usuários e os controles de utilização das contas de usuários;
 - b) impor mecanismo de autenticação que exija tamanho mínimo, complexidade, duração e histórico de senhas de acesso;
 - c) suportar tecnologia single sign-on para autenticação;
 - d) suportar mecanismos de autenticação multifator ou outra alternativa que aumente o grau de segurança no processo de autenticação de usuários do órgão ou da entidade no provedor de serviço de nuvem, de acordo com nível de criticidade da informação;
 - e) permitir ao órgão gerenciar as próprias identidades, inclusive criação, atualização, exclusão e suspensão no ambiente fornecido pelo provedor de serviço de nuvem; e
 - f) atender aos requisitos legais, às melhores práticas de segurança e a outros critérios exigidos pelo órgão ou pela entidade em seus processos de autenticação, controle de acesso, contabilidade e de registro (formato, retenção e acesso).
- 5.1.5.4. Em relação à segurança de aplicações web disponibilizadas no ambiente de nuvem:
- a) utilizar firewalls especializados na proteção de sistemas e aplicações;

- b) desenvolver código web em conformidade com as melhores práticas de desenvolvimento seguro e com os normativos existentes;
- c) utilizar melhores práticas de segurança de sistemas operacionais e de aplicações;
- d) realizar periodicamente testes de penetração de redes e de aplicações; e
- e) possuir um programa de correção de vulnerabilidades.

5.1.5.5. Em relação à segregação de dados:

- a) isolar, utilizando separação lógica, todos os dados e serviços do órgão ou da entidade de outros clientes de serviço em nuvem;
- b) segregar o tráfego de gerenciamento do tráfego de dados do órgão ou da entidade; e
- c) implementar dispositivos de segurança entre zonas.

5.1.5.6. A Solução deve possuir processos de gestão de continuidade de negócios e de gestão de mudanças, em conformidade com os normativos existentes e com as melhores práticas nessas áreas;

5.1.5.7. Possuir um plano de recuperação de desastres que estabeleça procedimentos de recuperação e de restauração de plataforma, infraestrutura, aplicações e dados após incidentes de perda de dados;

5.1.5.8. Estabelecer um canal de comunicação seguro utilizando, no mínimo, Secure Sockets Layer/Transport Layer Security (SSL/TLS);

5.1.5.9. Utilizar um padrão de encriptação seguro, conforme padrão internacional reconhecidamente aceito, que possa ser implementado com chaves de encriptação geradas e armazenadas pelo órgão ou pela entidade;

5.1.5.10. Disponibilizar facilidades que possibilitem a aplicação de uma proteção criptográfica própria do órgão ou da entidade;

5.1.5.11. Notificar, imediatamente ao órgão, incidente cibernético contra os serviços ou dados sob sua custódia;

5.1.5.12. Possuir procedimentos necessários para preservação de evidências, conforme legislação;

5.1.5.13. Demonstrar estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual Service and Organization Controls 2 (SOC 2), conduzida por um auditor independente, com a apresentação de relatórios;

5.1.5.14. Possuir procedimentos em relação ao descarte de ativos de informação e de dados, que assegurem:

- a) sanitizar ou destruir, de modo seguro, os dados existentes nos dispositivos descartados por meio da utilização de métodos que estejam em conformidade com os padrões estabelecidos para a conduta e as melhores práticas;
- b) destruir, de modo seguro, ativo de informação no fim do ciclo de vida ou considerado inservível, com o fornecimento de um Certificado de Destruuição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction - CEED) e discriminar os ativos que foram reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição; e
- c) armazenar, de modo seguro, ativos de informação a serem descartados, em ambiente com acesso físico controlado, com registro de toda movimentação de entrada e de saída de dispositivos.

5.1.5.15. Deverá apresentar, em tempo determinado pela Contratante, sua Política de Segurança da Informação (POSIC), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas;

5.1.5.16. Realizar, em conjunto com a Contratante, análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionada à Solução, considerando o descrito pelo relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018;

5.1.5.17. Realizar e apresentar à Contratante periodicamente uma análise/avaliação de riscos da arquitetura da Solução, indicando os eventos de risco ao qual o sistema está exposto, baseada em prévia análise de vulnerabilidades dos ativos que compõem a Solução, resguardando os segredos de negócio, direitos autorais e direitos de propriedade intelectual aplicáveis;

5.1.5.18. Apresentar, em tempo determinado pela Contratante:

- a) documentação que descreve a arquitetura física e lógica da Solução;
- b) descrição dos controles de segurança da informação e privacidade implementados em cada componente descrito na arquitetura física e lógica; e
- c) matriz de responsabilidades descrevendo a atribuição das responsabilidades pela segurança da informação na organização, pela privacidade (encarregado), identificação dos gestores de serviços com dados pessoais, operador(es) de tratamento de dados, relacionada ao objeto da contratação e com relação aos itens aqui descritos.

5.1.5.19. Possuir e implementar um Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência relacionados ao objeto contratado, que garantam o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa;

5.1.5.20. Possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança da informação e privacidade ocorridos e que contemple: a definição de incidente; o escopo da resposta; quando e por quem as autoridades devem ser contatadas; papéis, responsabilidades e autoridades; avaliação de impacto do incidente; medidas para reduzir a probabilidade e mitigar o impacto do incidente; descrição da natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares de dados pessoais envolvidos; procedimentos para determinar se um aviso para indivíduos afetados e outras entidades designadas (por

exemplo, órgãos reguladores) é necessário; além de implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento e resposta a incidentes de segurança da informação e de privacidade, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a Contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante;

5.1.5.21. Implementar os controles necessários para coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade;

5.1.5.22. Possuir e implementar processo de gestão de mudanças adequado para que mudanças na organização, nos processos de negócio e nos recursos de processamento da informação sejam controlados e não afetem a segurança da informação e privacidade, reduzindo o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a Contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante;

5.1.5.23. Dispor, possuir e implementar processo de gestão de capacidade e recursos para redundância de forma que a utilização dos recursos seja monitorada, ajustada e as projeções das necessidades de capacidade futura sejam avaliadas para garantir o desempenho dos ativos relacionados ao objeto do contrato, assegurando também a disponibilidade e recuperação de dados e informações, em conformidade com um plano de continuidade relacionado ao objeto contratado, que garanta o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa;

5.1.5.24. Possuir e manter trilhas de qualidade e teste de software, e realizar desenvolvimento seguro, aderente ao disposto em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR;

5.1.5.25. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar o nível adequado de segurança da informação às redes corporativas da Contratante e da Contratada, de forma a reduzir o nível de risco ao qual a Solução e a Contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante;

5.1.5.26. Possuir e implementar política de backup das informações e dos registros de log da solução contratada, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis, a ser homologada pela Contratante, que assegure a manutenção de cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, observando a técnica, os cuidados requeridos para cada caso, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha ou por solicitação da Contratante, reduzindo o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a Contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante.

5.1.6. Da Arquitetura Tecnológica:

5.1.6.1. Os requisitos de arquitetura tecnológica e demais especificações referentes a hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação e interfaces encontram-se elencados no Anexo I (Requisitos e Especificações da Solução) deste Termo de Referência.

5.1.7. Da Garantia e Manutenção:

5.1.7.1. Todos os softwares e equipamentos que compõe a Solução e entregues pela Contratada deverão ter garantia de funcionamento e manutenção durante toda a vigência do Contrato e sem ônus adicional para a Contratante.

5.1.7.2. A garantia deverá atender, no mínimo:

a) Todas as funcionalidades suportadas pelos componentes da solução, incluindo hardware e software, independente de terem sido configurados anteriormente e da política de comercialização do fabricante;

b) Elementos de softwares e firmwares, abrangendo o direito de instalação de novas versões e atualização de correções e melhorias da versão atual (update) disponibilizados pelo fabricante, durante todo o período da contratação e sem ônus adicional para a Contratante;

c) Equipamentos (hardware), abrangendo a manutenção corretiva ou substituição de equipamentos defeituosos que forem fornecidos pela Contratada durante todo o período da contratação, independente da política de comercialização do fabricante.

5.1.7.3. Os reparos necessários, troca de peças ou substituição dos equipamentos deverão ser prestados na modalidade on-site, nas dependências da Contratante, onde os equipamentos serão instalados.

5.1.7.4. A Contratada deverá substituir equipamento se, em um período de 6 (seis) meses, ocorrer mais de 3 (três) chamados referentes ao mesmo problema (desde que a causa-raiz tenha sido atribuída ao equipamento), ou mais de 5 (cinco) chamados referentes a problemas distintos (desde que a causa-raiz tenha sido atribuída ao equipamento).

5.1.7.5. Quando necessária a substituição dos equipamentos, a Contratada terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para realizá-la contados do chamado para atendimento, que seguirá as regras elencadas no item 5.1.4 deste Termo de Referência.

5.1.8. O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessíveis períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas, limitado a 60 (sessenta) meses, de acordo com o inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

5.1.9. A CONTRATADA, 60 dias de antes do término do contrato, deverá entregar à CONTRATANTE um Plano de Transição.

5.1.9.1. O plano de transição deve ser executado de modo que a interligação operacional da nova solução deva ser feita de forma transparente e sem impactar a qualidade ou acordos de níveis de serviço previamente contratados.

5.1.9.2. Ao encerrar o contrato, será feito o Termo de Encerramento, incluindo o Plano de Transição, quando couber, devidamente assinado pelo Representante técnico e preposto da CONTRATADA, e Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE.

5.1.9.3. Durante a execução do Plano de Transição, a CONTRATADA ficará responsável por prestar qualquer informação necessária para a CONTRATANTE ou outra empresa que venha a executar os serviços, para a preservação da manutenção correta dos serviços, evitando a sua indisponibilidade.

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

6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. Na prestação do serviço serão observadas pela CONTRATADA, no mínimo, as seguintes práticas sustentáveis, em atendimento ao estabelecido no art. 3º da Lei 8.666/93, IN SLTI/MP nº 1/2010, Decreto nº 7.746/2012, assim como orientações do Guia Nacional de Licitações Sustentáveis, da Controladoria-Geral da União:

- 6.1.1. utilizar materiais e equipamentos constituídos, preferencialmente, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme normas da ABNT;
- 6.1.2. utilizar equipamentos de intercomunicação de menor impacto ambiental;
- 6.1.3. observar a Resolução CONAMA nº 401/2008 para a aquisição de pilhas e baterias utilizadas nos equipamentos, bens e materiais de sua responsabilidade, respeitando os limites de metais pesados como mercúrio, chumbo e cádmio;
- 6.1.4. destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação dos serviços;
- 6.1.5. descartar lixo especial em locais devidos, como lâmpadas, pilhas ou lixos eletrônicos;
- 6.1.6. fazer a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

6.2. O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305, de 2010, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, quando aplicável ao objeto.

7. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 horas às 17:00 horas.

7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

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

7.2.2. O licitante deverá agendar, previamente, a vistoria pelo telefone (61-32518561).

7.3. Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, “pen-drive” ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

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

7.5. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

8.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar o Projeto de implantação da solução, contendo no mínimo, as seguintes informações:

- a) Estratégia da implantação e cronograma de instalação;
- b) Apresentação formal da equipe de trabalho que atuará na implantação;
- c) Apresentação dos requisitos necessários e arquitetura do ambiente de produção (infraestrutura);
- d) Informações técnicas da instalação de seus componentes e recursos.

8.1.2. A implantação, instalação e ativação da Solução deverá ocorrer no prazo de **30 (trinta) dias corridos** a partir da assinatura do contrato, e será dividida em três fases:

a) **FASE 1 – PREPARAÇÃO:** Projeto Preliminar Inicial, a contratada terá até 15 dias corridos, a partir da data de emissão da Ordem de Serviço (OS), para preparação das entregas do serviço, que deverá contemplar todos os procedimentos e estratégias adotados na implantação da solução, devendo constar a forma de operação, seus recursos e dispositivos, além das características do serviços, às expectativas, os prazos de execução e o plano de desenvolvimento utilizado. Dentro da fase de preparação e em até 2 (dois) dias úteis após a emissão da OS, deverá ser realizada reunião para alinhamento de expectativas entre as equipes técnicas da contratada e da contratante. Nessa oportunidade, a contratada deverá apresentar cronograma para entrega dos serviços de instalação, configuração e testes da solução;

b) **FASE 2 – INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO:** inicia-se imediatamente após o fim da FASE 1 e a CONTRATADA terá até 10 dias corridos para integração da nova solução de telefonia, instalação e configuração on-site dos equipamentos, incluindo Terminais IP e softwares;

c) **FASE 3 - FINALIZAÇÃO:** a CONTRATADA terá até 5 dias corridos, para a entrega do Projeto Executivo, pormenorizado, da solução proposta, com o objetivo de descrever todas as características do processo de implantação da nova solução de comunicação.

- 8.1.2.1. Os prazos previstos poderão ser estendidos pela Contratante, desde que devidamente comprovado para a plena implantação da Solução;
- 8.1.2.2. A execução do serviço iniciar-se-á mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS) pela CONTRATANTE, e será realizado durante o horário de expediente, de segunda-feira a sexta-feira, podendo eventualmente, de comum acordo entre as partes, quando previamente agendados, serem realizados em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes dias, sem ônus adicional para a Contratante.
- 8.1.2.3. O serviço será prestado na sede da Contratante localizada no Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco F, Lote 30, Ed. Palácio da Agricultura, 18º, 19º e 20º andares, Brasília - DF, CEP: 70.040-908, cujo horário de funcionamento é de 8h às 18h e excepcionalmente de 7h às 21h, conforme [Portaria SUDECO nº 233, de 30 de dezembro de 2015](#).
- 8.1.3. Na entrega da Solução, será emitido pela fiscalização, em até 10 (dez) dias úteis após a instalação da Solução, o Termo de Recebimento Provisório - TRP, documento considerado o marco de aceite da instalação efetuada;
- 8.1.3.1. Os prazos de que trata o item 5.1.3 – Requisitos de Capacitação serão contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório - TRP;
- 8.1.4. A CONTRATADA é a única responsável, sem ônus adicional à CONTRATANTE, por equipar e adequar o espaço cedido para a implantação da solução de Telefonia IP;
- 8.1.5. A CONTRATADA sempre deverá na execução dos serviços respeitar as boas práticas, padrões técnicos e normas necessárias à implantação e pleno uso dos equipamentos e serviços por eles fornecidos;
- 8.1.6. A CONTRATADA é responsável por realizar toda a integração dos recursos de Solução de Telefonia IP na rede lógica da CONTRATANTE e nos respectivos dispositivos utilizados pelos usuários;
- 8.1.6.1. A implantação/integração será realizada pela contratada seguindo-se um cronograma o qual deverá conter um plano de implantação da solução. Ademais, caberá à CONTRATADA a orientação quanto eventuais programações / configuração dos switches, roteadores, firewall e demais equipamentos de rede. No entanto, a execução será realizada pela CONTRATANTE.
- 8.1.6.2. O ambiente de integração com outras soluções não deverá prejudicar a qualidade da internet da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA, desde que previamente aprovada pela CONTRATANTE, implementar alternativa que garanta a disponibilidade do serviço sem prejuízos aos demais serviços oferecidos pela CONTRATANTE;
- 8.1.7. Serviços e atividades com prazos não especificados deverão ser justificados e acertados em comum acordo entre as partes, não podendo esse acordo, em nenhuma hipótese, intervir ou colocar em risco a disponibilidade dos serviços contratados;
- 8.1.8. Ocorrendo situações alheias a vontade da CONTRATADA que afetem a manutenção dos serviços e o cumprimento dos prazos do item 8.1.2, deverão ser relatados oficialmente à CONTRATANTE, para que a esta possa avaliar a necessidade de adequação dos prazos estabelecidos de modo a não incorrer em prejuízos desnecessários.
- 8.1.9. Os profissionais que atenderem a Solução, tanto na sua implantação quanto durante toda a execução do contrato, deverão possuir com perfil técnico adequado para cada situação específica, que deve ser demonstrado por meio de certificação oficial do fabricante nos produtos da solução VoIP implantada.
- 8.1.9.1. Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comprovar por meio de diplomas, certificados, certidões, carteira de registro profissional no conselho competente e por contratos de trabalhos registrados, que seus profissionais atendem completamente os requisitos de qualificação profissional exigidos para prestação do serviço.
- 8.1.10. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 8.1.11. A CONTRATANTE emitirá OS dos serviços quando se tratar de habilitação e desabilitação de usuários, manutenções corretivas, instalações e desinstalações de ramais VoIP e aplicativos nos dispositivos dos usuários.
- 8.1.11.1. As OS serão demandadas por usuários previamente designados pela CONTRATANTE e desde que esteja em conformidade com os termos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.1.11.2. A CONTRATADA será comunicada da OS preferencialmente por meio sistema informatizado Web de sua propriedade e, excepcionalmente, por e-mail, com confirmação obrigatória da CONTRATADA, quando a partir de então será considerada notificada do início dos prazos definidos no item 5.1.4.8.
- 8.1.12. A CONTRATANTE fará solicitações de execução de serviços que serão controladas por Ordens de Serviço emitidas e autorizadas conforme sua necessidade e executadas pela CONTRATADA, em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da CONTRATANTE. Essas Ordens de Serviço Mensais não possuem características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas os serviços que forem devidamente concluídos pela CONTRATADA.
- 8.1.12.1. Levando em conta a necessidade da CONTRATANTE, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as Ordens de Serviços já emitidas sejam modificadas ou que novas sejam inseridas, por iniciativa da CONTRATANTE, desde que não ultrapassem o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes.
- 8.1.12.2. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços Mensais, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.
- 8.1.12.3. Mensalmente, após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço Mensal à CONTRATANTE, devidamente assinada, acompanhada de documentos, relatórios entregues e os índices alcançados conforme este Termo de Referência, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e entregue.
- 8.1.12.4. A Ordem de Serviço Mensal será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos/serviços realizados e entregues com qualidade e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo gestor e fiscal do contrato, exceto se autorizado o encerramento parcial pelo gestor ou fiscal do contrato.

8.1.12.5. Nos casos excepcionais em que a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação da CONTRATANTE ou por motivos de força maior, deverá comunicar aos fiscais do contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo à CONTRATANTE avaliar a admissibilidade das justificativas.

8.1.12.6. As Ordens de Serviços Mensais serão assinadas pelo fiscal, gestor do contrato e preposto e serão emitidas com antecedência mínima de 1 (um) dia útil antes do início da execução do serviço.

8.1.12.7. Será estabelecida data de início e fim das atividades da Ordem de Serviço que serão consideradas posteriormente na apuração dos indicadores de qualidade exigidos.

8.1.13. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, o Relatório de Atividades mensais referente aos serviços prestados no mês anterior. O relatório deve ser estabelecido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA já no início da vigência do contrato e ser continuamente melhorado, com dados gerenciais do ambiente, métricas da Ordem de Serviços visando fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões.

8.1.13.1. O fiscal do contrato analisará o Relatório de Atividades e os entregáveis para garantir que esteja condizente com os serviços prestados, entregas previstas e as penalidades sofridas pela CONTRATADA. Caso sejam necessários ajustes no Relatório, estes serão solicitados à CONTRATADA que deverá apresentar os relatórios corrigidos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

8.1.14. A Contratada terá que apresentar mensalmente o Relatório de Serviços Prestados (RSP), que deverá registrar todos os chamados referentes à prestação dos serviços, incluindo informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço, constando no mínimo:

- a) data e hora de registro do chamado;
- b) data e hora de início do atendimento do chamado;
- c) data e hora de conclusão do atendimento do chamado;
- d) número do ticket;
- e) tipo de chamado;
- f) elemento da solução;
- g) identificação do problema;
- h) providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- i) identificação do responsável pela abertura do chamado;
- j) identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes.

8.1.15. A Contratada também terá que apresentar mensalmente o Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS), que deverá conter informações sintéticas e analíticas, das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas e horas e tempo total das de indisponibilidades, constando no mínimo:

- a) identificação do serviço;
- b) identificação da área onde o serviço está sendo executado;
- c) identificação do número do ramal, quando aplicável;
- d) número do chamado aberto para relatar a indisponibilidade;
- e) elemento da solução;
- f) identificação do problema;
- g) providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- h) identificação do responsável pela abertura do chamado, se for o caso;
- i) identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes.

8.1.16. As informações presentes no Relatório de Serviços Prestados e no Relatório de Indisponibilidade de Serviços podem ser alteradas por acordo entre as partes.

8.2. Todos os prazos para a execução do objeto iniciar-se-ão no início da vigência do contrato, na forma que segue:

8.2.1. Será realizada reunião inicial, presencial ou por videoconferência, com a equipe de gestão, fiscalização e técnicas da Contratante, os responsáveis da Contratada, o preposto e o responsável técnico, na qual serão definidos:

- a) O planejamento para implantação da Solução, com cronograma para entrega dos serviços de instalação, configuração e testes da solução, com respectivos equipamentos;
- b) Os prazos para entrega da documentação e relatórios exigidos;
- c) A metodologia e cronograma dos treinamentos.

- 8.2.1.1. Os assuntos tratados na reunião inicial serão registrados em ata, a qual conterá a assinatura de todos os participantes.
- 8.2.2. As comunicações relativas a ocorrências que envolvam a Solução devem ser encaminhadas por mensagem eletrônica, ofício e, obrigatoriamente, registradas no Sistema Compras.Gov.Br Contratos.
- 8.2.2.1. Na troca de informações entre a Contratante e Contratada, principalmente para o início da implantação de cada etapa e a ativação de qualquer ramal ou softphone, deverá ser adotada preferencialmente as ordens de serviço, utilizando-se mensagens eletrônicas apenas para assuntos administrativos relativos à execução contratual, comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto.
- 8.2.2.2. A comunicação também poderá ser realizada através de portal web disponibilizado pela Contratada.
- 8.2.3. Ao término do contrato, a Contratada prestará todo o apoio necessário à transição contratual de acordo com subitem 5.1.9 deste Termo de Referência, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados, assim como providenciar a eliminação, por parte do provedor de serviço de nenhuma de qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

- 9.1.1. Aparelhos telefônicos do Tipo I;
- 9.1.2. Aparelhos telefônicos do Tipo II;
- 9.1.3. Aparelhos telefônicos do Tipo III (estrela de conferência);
- 9.1.4. As quantidades e especificações são aquelas estabelecidas no item 1.1 deste Termo de Referência.
- 9.1.5. Os aparelhos serão fornecidos em regime de comodato e devolvido à Contratada ao final do contrato.

10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

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

- 10.1.1. Deverão ser considerados as quantidades constantes do item 1.1 deste Termo de Referência.
- 10.1.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 10.1.3. No valor oferecido deverá estar todas as despesas com a manutenção da Solução, deslocamento, mobilização e hospedagem da equipe a serem realizados durante a prestação do serviço, além de salários, encargos sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, alimentação, treinamento, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição, e demais despesas de qualquer natureza que, direta ou indiretamente, tenham relação e possam incidir sobre o objeto licitado, isentando a CONTRATANTE de quaisquer ônus por despesas decorrentes.
- 10.1.4. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua apresentação.
- 10.1.5. A inobservância das características da Solução e da forma da composição de custos previstas no item 1.1 deste Termo de Referência na proposta de preços do licitante resultará na sua desclassificação.
- 10.1.6. Os parelhos telefônicos dos Tipos I, II e III serão fornecidos em regime de comodato ao CONTRATANTE.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. São obrigações da Contratante:

- 11.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 11.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, 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;
- 11.1.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 11.1.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 11.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 11.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
 - 11.1.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 11.1.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

- 11.1.6.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 11.1.6.4. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 11.1.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 11.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 11.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 11.1.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 11.1.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 11.1.12. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 12.2. 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;
- 12.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 12.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 12.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 12.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 12.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 12.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 12.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 12.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 12.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- 12.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 12.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;
- 12.15. 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;
- 12.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

- 12.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 12.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 12.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 12.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 12.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 12.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 12.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 12.24. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a Contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 12.25. Repassar à Contratante, durante a vigência do contrato, todos os preços, vantagens, descontos e ofertas pecuniárias ofertados ao mercado, para clientes de perfil e porte similares aos da Contratante, sempre que forem mais vantajosos;
- 12.26. Dispor de um sistema de supervisão capaz de informar à Contratante quaisquer ocorrências ou anormalidades que possam afetar a segurança e o sigilo das comunicações;
- 12.27. Disponibilizar número de telefone com funcionamento ininterrupto, que permita o registro de chamados em caso de indisponibilidade ou deficiência dos serviços;
- 12.28. Responsabilizar-se pelos custos de manutenção, bem como pela conservação da infraestrutura de modo a atender as necessidades relacionadas aos seus equipamentos;
- 12.29. Manter durante a vigência do contrato a mesma numeração de identificação dos terminais telefônicos que sofreram portabilidade ou foram cedidos à Contratante, salvo situações excepcionais devidamente justificadas e aceitas pela Contratante;
- 12.30. Ressarcir a Contratante por interrupções imotivadas ou aquelas que não tiverem sido informadas e que vierem a impedir o tráfego de entrada e saída de ligações telefônicas da Contratante, observadas às condições previstas nos parágrafos do art. 32 da Resolução Anatel nº 717/2019;
- 12.31. Caberá à Contratada, além do cumprimento das disposições da Lei nº 9.472/97, da respectiva concessão da ANATEL, do Decreto nº 6.654/2008 e das Resoluções Anatel nº 426/2005 e 632/2014, prestar os serviços conforme as metas de qualidade estipuladas pela ANATEL, em especial no que diz respeito ao encaminhamento das chamadas, obtenção do sinal de discar, sucesso na realização da comunicação com o destino e qualidade da transmissão;
- 12.32. Realizar treinamento, de natureza teórica e prática, que deverá abranger todos os equipamentos, componentes e softwares da Solução ofertada, conforme descrito neste Termo de Referência;
- 12.33. Utilizar recursos de segurança da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual a Contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante;
- 12.34. Reportar de imediato à Contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução;
- 12.35. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da Contratada venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução;
- 12.36. Assegurar que os ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção estejam segregados e possuam controles de segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas;
- 12.37. Apresentar à Contratante, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.
- 12.38. Disponibilizar todos os recursos necessários para que a Contratante, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato;
- 12.39. Realizar, em conjunto com a Contratante ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivas.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. DA FORMAÇÃO DE CONSÓRCIOS

14.1. Em atendimento às necessidades técnicas, será admitida a participação de empresas reunidas em consórcios, observada a legislação brasileira que regula a matéria, para fornecimento dos produtos e/ou serviços necessários à composição da solução, de acordo com as exigências previstas no Edital e seus anexos.

14.2. Respeitadas as demais condições normativas e as constantes do Edital, poderá participar desta contratação:

1. Será permitido o consórcio de empresas atendidas as condições previstas no Art. 33 da Lei 8.666/93, e aquelas estabelecidas no Edital;

2. Fica vedada a participação de empresa consorciada em mais de um consórcio ou isoladamente de profissional em mais de uma empresa, ou em mais de um consórcio;

3. A empresa ou consórcio deverá assumir inteira responsabilidade pela inexistência de fatos que possam impedir a sua habilitação na presente licitação e, ainda, pela autenticidade de todos os documentos que forem apresentados;

4. As consorciadas deverão apresentar, além dos demais documentos exigidos neste Edital, compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, discriminando a empresa líder, bem como a participação de cada consorciado;

5. O prazo de duração do consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de conclusão do objeto desta contratação, até sua aceitação definitiva;

6. Os consorciados deverão apresentar compromisso de que não alterarão a constituição ou composição do consórcio, visando manter válidas as premissas que asseguraram a sua habilitação;

7. Os consorciados deverão apresentar compromisso de que não se constituem nem se constituirão, para fins do consórcio, em pessoa jurídica e de que o consórcio não adotará denominação própria, diferente de seus integrantes. Os consorciados deverão apresentar compromisso que serão solidários entre si.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16.11. 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 neste Termo de Referência.

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

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

16.14. 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 reditórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

17. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

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

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

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

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

17.2.1. Os pagamentos serão proporcionais ao cumprimento das metas determinadas no IMR Anexo II deste Termo de Referência, conforme os valores estabelecidos nos respectivos indicadores;

17.2.2. Caso o prestador de serviço não consiga cumprir mais de uma das metas estabelecidas nos indicadores, para fins de pagamento os percentuais de desconto serão somados e os indicadores aplicados de forma cumulativas;

17.2.3. O descumprimento de metas acima dos índices estabelecidos nos Indicadores poderá ser considerado como inexecução parcial do Contrato e sujeitará a prestadora do serviço à correspondente sanção administrativa;

17.2.3.1. A reincidência no descumprimento das metas de que trata o item acima, poderá ser considerada como inexecução total do Contrato e sujeitará a Contratada à correspondente sanção administrativa, sendo motivo para rescisão contratual.

17.2.4. A ocorrência de fatores fora do controle do prestador de serviço, que possam interferir no cumprimento dos níveis de serviço e dos prazos previstos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, por escrito, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento.

17.2.4.1. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e mensuração dos resultados alcançados pelo Acordo de Níveis de Serviços.

17.2.5. Novos Indicadores poderão ser criados e os existentes poderão ser alterados pela Administração durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.

17.2.5.1. Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à CONTRATADA com, no mínimo 30 (trinta) dias corridos de antecedência do início de sua vigência.

17.2.6. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a Contratada não atingir pelo menos a meta de 96,67% (noventa e seis inteiros e sessenta e sete centésimos por cento) no indicador 01 e 80% (oitenta por cento) no indicador 02;

17.2.6.1. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa;

17.2.7. No primeiro mês de execução do contrato, a aferição será preventiva e as posteriores avaliativas.

a) **Preventiva:** a que tem caráter preventivo/corretivo. Diante da constatação de problemas, será dada ciência à Contratada, para resolução de pendências, caso haja, ao longo do período;

b) **Avaliativa:** a que terá validade para contagem da pontuação que determinará a percentagem de pagamento.

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

17.3.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

18.2. No prazo de até o 5º (quinto) útil do mês do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. DO PAGAMENTO

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

19.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

19.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

19.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

19.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

19.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

19.5.1. o prazo de validade;

19.5.2. a data da emissão;

19.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

19.5.4. o período de prestação dos serviços;

19.5.5. o valor a pagar; e

19.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 19.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobreposto até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- 19.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 19.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 19.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 19.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 19.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 19.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 19.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 19.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 19.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n.º 5/2017, quando couber.
- 19.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 19.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX) I = (.6 / 100) I = 0,00016438

365 TX = Percentual da taxa anual = 6%

- 19.17. Para efeito de cada pagamento mensal, a CONTRATADA deverá apresentar, **obrigatoriamente**, os Relatórios de Serviços Prestados (RSP) e de Indisponibilidade de Serviços (RIS).

19.17.1. Os Relatórios deverão ser emitidos pela CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, junto com a prévia da fatura, e caracterizará o recebimento provisório dos serviços prestados no período correspondente;

19.17.2. A apresentação dos Relatórios é condição obrigatória para a realização do pagamento mensal dos serviços, e a falta deles acarretará a suspensão do pagamento até a sua regularização.

20. REAJUSTE

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

20.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto nº 1.054, de 1994):

R = V (I – Iº) / Iº, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

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

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

- 20.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 20.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 20.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 20.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 20.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 20.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

21. GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 21.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 21.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 21.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 21.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 21.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 21.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 21.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 21.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 21.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 21.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 21.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 21.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 21.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 21.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 21.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 21.10. Será considerada extinta a garantia:
- 21.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 21.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 21.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 21.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 22.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;

- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

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

22.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

22.2.2. **Multa de:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem 21.2.4 também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

22.4. As sanções previstas nos subitens 21.2.1, 21.2.3, 21.2.4 e 21.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

Tabela 1

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

Tabela 2

INFRAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

- 22.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 22.6.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 22.6.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 22.6.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 22.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999, bem como na [Resolução SUDECO nº 28, de 04 de agosto de 2021](#).
- 22.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 22.8.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 22.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 22.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

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

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

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

22.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

22.15. O rito do procedimento administrativo de apuração de responsabilidade de licitantes e contratados no âmbito da SUDECO é regido pela [Resolução SUDECO nº 28, de 04 de agosto de 2021](#), à qual os licitantes e contratados da presente licitação ficarão submetidos.

23. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

23.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

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

23.3.1. Autorização/Delegação/Concessão/outorga de operação, em plena validade, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do serviço de telefonia fixa comutado – STFC em todo território nacional ou no Distrito Federal.

23.3.2. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

a) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 2 anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 2 anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

23.3.2.3. 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/MP n. 5, de 2017.

23.3.2.4. 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/MP n. 5/2017.

23.3.2.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

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

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

23.4. O critério de aceitabilidade de preço será:

23.4.1. Valor Global: R\$ 158.239,44 (cento e cinquenta e oito mil duzentos e trinta e nove reais e quarenta e quatro centavos).

23.4.2. Valores unitários: conforme item 1.1 do Termo de Referência.

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

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

24. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

24.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 158.239,44 (cento e cinquenta e oito mil duzentos e trinta e nove reais e quarenta e quatro centavos).

25. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

25.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade: 533018/53207;

Elemento de Despesa:

- 339040-05 - Locação de equipamento de Tecnologia da Informação (1 a 4);
- 339040-06 - Locação de software (5);

Plano Interno: SERVIÇOS;

IGOR ALISSON E SILVA SOUZA

Equipe de Planejamento

JANE HERCÍLIA DE SOUZA DIAS

Equipe de Planejamento

KATIACILENE MARQUES VIEIRA

Equipe de Planejamento

LEILA RAQUEL SANTANA ALMEIDA

Equipe de Planejamento

Anexos:

I - Requisitos e Especificações da Solução

II - Instrumento de Medição de Resultados;

III - Estudo Técnico Preliminar Digital.

ANEXO I AO TERMO DE REFERÊNCIA REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO

1. SOLUÇÃO DE PLATAFORMA DE VOZ EM NUVEM

1.1. Arquitetura - A solução em nuvem de Plataforma de Voz SIP deve ser instalada em datacenter próprio ou de terceiros e prover serviços de telefonia no padrão SIP para a Sudeco, englobando todos os equipamentos necessários e demais componentes relacionados ao processamento centralizado de chamadas e deve suportar e estar licenciada e configurada para as especificações abaixo:

- 1.1.1. O Datacenter principal deverá ter certificação TIER 3 ou possuir ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC 3, PCI DSS, CSA STAR e HITRUST CSF;
- 1.1.2. O Datacenter principal deverá estar localizado em território brasileiro. Entende-se como Datacenter principal o que hospeda as aplicações para entrega dos serviços de voz SIP, sendo que para os serviços complementares de Comunicações Unificadas e Colaboração não há exigência de estarem no território brasileiro, desde que exista a total integração com o Datacenter principal e as aplicações deste;
- 1.1.3. A solução dever ser 100% baseada em software, utilizando servidores padrão de mercado;
- 1.1.4. A plataforma de voz e todas as aplicações da solução devem suportar sua instalação em ambiente virtualizado;
- 1.1.5. Os servidores usados para a Plataforma de Voz SIP devem ter fontes redundantes;
- 1.1.6. A plataforma de voz deve ser responsável pela comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo softswitch (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos;

- 1.1.7. Deve ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways e tradução de endereços. Deve ser a interface para serviços avançados como presença e colaboração;
- 1.1.8. Suportar integrações através de interfaces SIP, CDR e SNMP;
- 1.1.9. Suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS e LDAP;
- 1.1.10. A Solução deverá suportar os usuários em um único sistema e em servidores redundantes, independentemente de estarem na rede interna da Sudeco ou acessando de fora da rede através de um Session Border Controller (SBC) e independentemente do modelo de telefone SIP utilizado;
- 1.1.11. A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede, desde que a infraestrutura existente ofereça recursos mínimos de QoS (banda, jitter, delay e perda de pacotes);
- 1.1.12. Não serão aceitas soluções baseadas em Software Livre.

1.2. **Disponibilidade** - A Plataforma de Voz, centralizada no datacenter da Contratada ou de terceiros, deve estar implementada em arquitetura redundante de forma a garantir a continuidade do serviço de voz, atendendo aos seguintes requisitos:

- 1.2.1. Disponibilidade Carrier Class de 99,99%, através de arquitetura redundante em modo ativo-ativo com base de dados única, com nós hospedados em servidores distintos;
- 1.2.2. Interfaces de rede segmentadas de acordo com o serviço: sinalização, tarifação e administração;
- 1.2.3. Interfaces de rede duplicadas para cada serviço: sinalização, tarifação e administração;
- 1.2.4. Suporte a utilização de SIP Proxy para garantir a continuidade dos serviços de voz em falhas de comunicação com a nuvem da Contratada.

1.3. **Facilidades de Telefonia** - A solução em nuvem de Plataforma de Voz SIP deve suportar e estar licenciada e configurada para as seguintes facilidades de telefonia, todas estas facilidades devem estar disponíveis aos usuários da Sudeco:

- 1.3.1. Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- 1.3.2. Transferência de chamada;
- 1.3.3. Consulta;
- 1.3.4. Grupos de captura;
- 1.3.5. Captura direta de chamadas;
- 1.3.6. Captura de chamadas em rede;
- 1.3.7. Grupos de ramal consecutivos;
- 1.3.8. Identificação do número do chamador;
- 1.3.9. Identificação do nome do chamador;
- 1.3.10. Rechamada em caso de ocupado;
- 1.3.11. Rechamada em caso de não atendimento;
- 1.3.12. Múltiplos fusos horários;
- 1.3.13. Conferência ad-hoc com até 3 ou mais participantes através do telefone SIP;
- 1.3.14. Realização de chamadas internas ou externas para outros usuários;
- 1.3.15. Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados;
- 1.3.16. Tratamento simultâneo de múltiplas chamadas;
- 1.3.17. Apresentação de nome e número para chamadas de entrada;
- 1.3.18. Sinalização audível de novas chamadas enquanto usuário está com chamada ativa;
- 1.3.19. Desvio de chamadas incondicional;
- 1.3.20. Restrição de chamadas de saída por classes de serviço;
- 1.3.21. Consulta pendular.

1.4. **Segurança** - A solução deve possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos:

- 1.4.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido por um registro (Login) com senha. Os acessos deverão permitir a restrição das capacidades dos usuários baseado no seu registro;
- 1.4.2. Suporte a log de eventos;
- 1.4.3. Para mudanças recentes com informações sobre recursos e parâmetros de rede e de usuários;
- 1.4.4. Suporte a logging de segurança com informações para detecção de hackers e violações de acesso;
- 1.4.5. Suporte para mecanismo de privacidade para SIP;
- 1.4.6. Suporte ao protocolo IPSec para conexão segura com outras aplicações;
- 1.4.7. Deve implementar criptografia AES (Advanced Encryption Standard) com chave de, no mínimo, 128 bits para telefones SIP e estar licenciado para todos os ramais SIP da Plataforma de Voz;
- 1.4.8. Deve possuir serviço de firewall interno, com abertura automática de portas, permitindo somente conexões às portas dos serviços habilitados e interações com os demais elementos do sistema de comunicação IP;
- 1.4.9. Deve implementar mecanismos de proteção contra ataques de negação de serviço, tais como:
 - a) Packet replay attack;
 - b) Oversizes packets;
 - c) SYN floods;
 - d) Ping floods;
 - e) DoS (Denial of Service);
- 1.4.10. Suporte para proteção contra vírus, worms e trojans;
- 1.4.11. Suporte para criptografia de mídia através de SRTP;
- 1.4.12. Suporte para criptografia de sinalização através de TLS;
- 1.4.13. A criptografia deverá funcionar mesmo nos casos de sobrevivência remota;
- 1.4.14. Todas as ligações entre telefones IP deverão ser criptografadas, seja ponto-a-ponto, seja em conferência;
- 1.4.15. Para ligações entre telefones IP e TDM, a criptografia da mídia ocorrerá até o gateway no qual o dispositivo TDM está conectado;
- 1.4.16. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;
- 1.4.17. O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;
- 1.4.18. Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar (backup) cópias das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

1.5. **Administração** - O sistema de administração deve possuir as seguintes características e estar licenciado para o uso destes recursos:

- 1.5.1. Deve ser um sistema de administração multi-tenant com controle de acesso e privilégios de acordo com o perfil do administrador. Administração independente para o sistema, prestador de serviços e empresa;
- 1.5.2. Suporte a HTTPS como protocolo para interface de administração via web;
- 1.5.3. Suporte para política de senhas de usuário:
 - a) No mínimo oito caracteres;
 - b) No mínimo uma letra maiúscula;
 - c) No mínimo um número;
 - d) No mínimo um caractere especial;
 - e) Não permitir o mesmo caractere mais que três vezes seguidas;
 - f) Expiração de senha após 90 dias;
 - g) Bloqueio para reutilização das últimas 5 senhas;
 - h) Bloqueio de usuário após 5 tentativas de acesso com senha incorreta;

- 1.5.4. Suporte para gerenciamento de usuários inativos:
 - a) Definição do período de inatividade antes da conta de usuário ser desativada ou apagada;
 - b) Definição de quais administradores têm autorização para ativar uma conta desativada;
- 1.5.5. Suporte para gerenciamento de bloqueio de conta:
 - a) Definição do número de tentativas de logon sem sucesso antes da conta ser bloqueada;
 - b) Definição de quais administradores tem autorização para desbloquear contas;
 - c) Definição se um administrador deve desbloquear a conta manualmente ou se ela será desbloqueada automaticamente após um período específico;
- 1.5.6. Geração de CDRs com informações sobre o tipo de mídia da sessão (voz) e taxa usada (kbps).

2. SOLUÇÃO EM NUVEM DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS

2.1. **Características gerais** - O serviço em nuvem de Comunicações Unificadas e Colaboração deve ser provido pela nuvem da Contratada no Datacenter próprio ou de terceiros e prover seus serviços aos usuários da Sudeco, através de elemento Session Border Controller ativado em nuvem. Deve atender às seguintes características e estar licenciado para o uso destes recursos:

- 2.1.1. Deve ser do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP para que se mantenham a integração e as funcionalidades WebRTC ofertadas;
- 2.1.2. Todos os dados dos usuários, bilhetes, contas, anotações de acessos, registros gerais ficarão sob a responsabilidade da Contratada. Estes dados poderão ser disponibilizados à Contratante quando solicitado;
- 2.2. **Softphone** - será para uso exclusivo de telefonia (voz), devendo possuir os recursos de audioconferência, chat e correio de voz.
 - 2.2.1. Deverá ser disponibilizado para instalação nos computadores pessoais (Windows e macOS), smartphones e tablets (iOS e Android);
 - 2.2.2. Deve possuir aplicativo disponível na Apple Store para dispositivos baseados no sistema operacional iOS: iPhone e iPad;
 - 2.2.3. Deve possuir aplicativo disponível no Google Play para dispositivos baseados no sistema operacional Android: smartphones e tablets;
 - 2.2.4. Também deve estar disponível para acesso por navegador web compatível com tecnologia WebRTC;
 - 2.2.5. Deve possuir interface web intuitiva que dispense o uso de manuais para o usuário final;
 - 2.2.6. Deve possuir cadastro do usuário, com no mínimo, os seguintes dados:
 - a) Nome completo;
 - b) Órgão/Unidade;
 - c) Telefone do trabalho;
 - d) Endereço de e-mail;
 - 2.2.7. Deve possuir a facilidade de sessões individuais (um para um) e sessões em grupo;
 - 2.2.8. Deve permitir a criação de grupos fechados, onde apenas os usuários adicionados ao mesmo podem participar;
 - 2.2.9. Deve permitir a criação de grupos abertos, onde qualquer usuário pode entrar e participar da conversa;
 - 2.2.10. Deve permitir que conversas e grupos sejam arquivadas pelo usuário para que não receba mais notificações das mesmas, mas que continue participando delas com possibilidade de acessá-las a qualquer momento;
 - 2.2.11. Deve permitir que um usuário mencione outro em uma conversa via chat, para que o usuário mencionado receba uma notificação dessa menção;
 - 2.2.12. Deve possuir, quando em acesso via PC, as seguintes notificações na área de trabalho via pop-up:
 - a) Novas mensagens de texto, exibindo o nome do originador;
 - b) Novas chamadas de voz, exibindo o nome do originador da chamada;
 - 2.2.13. Deve permitir desativar as notificações apresentadas na área de trabalho;
 - 2.2.14. Deve possuir recursos para a busca de:
 - a) Mensagens de texto;
 - b) Participantes;

c) Grupos;

- 2.2.15. Deve disponibilizar, ao visualizar o perfil de um usuário, suas informações básicas;
- 2.2.16. Deve possuir recursos para a inserção de participante externo em uma reunião com áudio;
- 2.2.17. Deve possuir a funcionalidade de disponibilizar um link web para participantes externos acessarem diretamente a conferência;
- 2.2.18. Chamadas de voz devem ser criptografadas seguindo o padrão TLS 1.2 ou superior;
- 2.2.19. Presença: A interface deve exibir o “status de presença” dos usuários: Online, Offline, Ausente, Ocupado;
- 2.2.19.1. O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real;
- 2.2.19.2. O status também deve ser alterado no momento em que o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no ramal do serviço em nuvem de Plataforma de Voz SIP;
- 2.2.19.3. A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, visível em tempo real aos demais usuários;
- 2.2.19.4. O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado;
- 2.2.19.5. Deve ser possível verificar no status do usuário que o mesmo está utilizando cliente móvel;
- 2.2.20. Chat: O cliente do serviço em nuvem de Comunicações Unificadas e Colaboração deve prover o serviço de mensagem instantânea, pelo qual as pessoas poderão se comunicar em tempo real através de mensagens de texto;
 - 2.2.20.1. As mensagens de texto devem ser marcadas com a hora e data de envio;
 - 2.2.20.2. Deve possuir sinalização se a mensagem de chat foi enviada ao usuário correspondente;
 - 2.2.20.3. Deve possuir campo para comentar uma mensagem específica para que se mantenha a sequência da discussão;
 - 2.2.20.4. Possibilidade de chat entre dois ou mais usuários independentemente do tipo de dispositivo;
 - 2.2.20.5. Deve ser multitarefas e permitir que o usuário abra mais de uma tela de chat ao mesmo tempo.
- 2.2.21. Chamada de voz: O cliente do serviço em nuvem de Comunicações Unificadas e Colaboração deve suportar serviços de chamada de áudio independentemente do tipo de dispositivo multimídia (computador pessoal, cliente, smartphones e tablets);
 - 2.2.21.1. Deve possuir recursos de áudio com qualidade HD;
 - 2.2.21.2. Deve utilizar codec para melhor adequação a largura de banda disponível, ajustando a qualidade de forma automática;
 - 2.2.21.3. Chamadas puramente de áudio devem seguir o padrão WebRTC sem a necessidade de instalação de complementos no navegador web ou plugins;
 - 2.2.21.4. Deverá haver uma indicação visual na interface indicando o participante que estiver falando durante a conferência;
 - 2.2.21.5. Deve possuir recursos que permitam a transferência de uma sessão entre dispositivos do mesmo usuário durante uma reunião;
 - 2.2.21.6. Deve possibilitar que o usuário ative a funcionalidade de correio de voz;
 - 2.2.21.7. Deve possibilitar que o usuário crie uma mensagem personalizada para o correio de voz.

2.3. Terminal IP - Tipo I (configuração mínima)

- 2.3.1. Tecnologia IP, VOIP;
- 2.3.2. Display LCD de pelo menos 2,3" e 132×64 pixels;
- 2.3.3. Até 1 contas SIP;
- 2.3.4. Switch Ethernet 10/100/1000 de duas portas RJ-45, PoE integrado;
- 2.3.5. Alto-falante Full-Duplex.
- 2.3.6. Controle de volume;
- 2.3.7. Função Mute;
- 2.3.8. Viva-voz Full-duplex;
- 2.3.9. Suporte a [VLAN];
- 2.3.10. Menu de Navegação;

- 2.3.11. QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP;
 - 2.3.12. IEEE802.1X;
 - 2.3.13. Segurança da Camada de Transporte (TLS);
 - 2.3.14. Discagem rápida, linha direta;
 - 2.3.15. Atribuição de IP: estático / DHCP;
 - 2.3.16. Fonte de alimentação;
 - 2.3.17. Montável em parede;
 - 2.3.18. Deverá ser do mesmo fabricante ou homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
 - 2.3.19. Em caso de ser aparelho homologado, deverá ser apresentada documentação que comprove a compatibilidade emitida PELO FABRICANTE DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OFERTADA;
 - 2.3.20. Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
 - 2.3.21. Deverá possuir teclas de funções programáveis;
 - 2.3.22. Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;
 - 2.3.23. Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação;
 - 2.3.24. Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
 - 2.3.25. Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
 - 2.3.26. Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2;
 - 2.3.27. Deverá ser possível a montagem em parede;
 - 2.3.28. Fonte externa e cabo LAN.
- 2.4. **Terminal IP - Tipo II (configuração mínima)**
- 2.4.1. Tecnologia IP, VOIP;
 - 2.4.2. Display LCD de pelo menos 3.5" 320 x 240-pixel display colorido iluminado;
 - 2.4.3. Até 6 contas SIP;
 - 2.4.4. Duas portas Gigabit Ethernet, PoE integrado;
 - 2.4.5. 1 ou mais porta (s) USB (2.0 ou maior);
 - 2.4.6. Alto-falante Full-Duplex;
 - 2.4.7. Controle de volume;
 - 2.4.8. Função Mute;
 - 2.4.9. Viva-voz Full-duplex;
 - 2.4.10. Suporte a [VLAN];
 - 2.4.11. Menu de Navegação;
 - 2.4.12. QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP ou IEEE 802.1AB/LLDP-MED/QoS;
 - 2.4.13. IEEE802.1X;
 - 2.4.14. Segurança da Camada de Transporte (TLS);
 - 2.4.15. Discagem rápida, linha direta;
 - 2.4.16. Atribuição de IP: estático / DHCP;
 - 2.4.17. Fonte de alimentação;
 - 2.4.18. Deverá ser do mesmo fabricante ou homologado com a solução de comunicação ofertada, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

- 2.4.19. Em caso de ser aparelho homologado, deverá ser apresentada documentação que comprove a compatibilidade emitida PELO FABRICANTE DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OFERTADA;
 - 2.4.20. Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
 - 2.4.21. Deverá possuir teclas de funções programáveis;
 - 2.4.22. Deverá possuir no mínimo 8 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, conferência, hold, mute, viva-voz;
 - 2.4.23. Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação;
 - 2.4.24. Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
 - 2.4.25. Deverá possuir ao menos 18 teclas programáveis, distribuídas através de paginação do aparelho ou módulo de extensão de teclas;
 - 2.4.26. Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex);
 - 2.4.27. Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 2;
 - 2.4.28. Fonte externa e cabo LAN.
- 2.5. Telefone SIP Tipo III - ESTRELA DE CONFERÊNCIA IP (configuração mínima)**
- 2.5.1. Deverá possuir 1 interface de rede 10/100 Mbps com suporte a 802.3af (PoE) para conexão a rede;
 - 2.5.2. Telefone tipo estrela para audioconferência com alto-falante viva-voz full duplex, não sendo aceitas adaptações de microfones a telefones IPs convencionais;
 - 2.5.3. Microfone omni direcional que permite captar a chamada a 360 graus;
 - 2.5.4. Deverá ser entregue solução de gravação IP que permita gravar as reuniões e conferências feitas a partir deste dispositivo com capacidade mínima de armazenamento de 70 horas para cada estrela de conferência;
 - 2.5.5. Deve possuir no mínimo 4 (quatro) teclas multifuncionais (softkeys) sensíveis ao contexto, que permitem o acesso às funções de telefonia mais comuns;
 - 2.5.6. Deve possuir no mínimo teclas com as seguintes funções: Atender, Desligar, Mute, Hold, Volume Up e Volume Down;
 - 2.5.7. Deve possuir teclado telefônico com no mínimo de 12 botões que permita o usuário discar para um número qualquer;
 - 2.5.8. As teclas poderão ser do tipo touch-screen ou físico;
 - 2.5.9. O alcance do microfone Interno deve ser permitir o uso do equipamento em salas de até 30 (trinta) m²;
 - 2.5.10. Deve suportar microfones externos, permitindo a ampliação do alcance para uso em ambientes de até 60 (sessenta) m²;
 - 2.5.11. Deve implementar o protocolo SIP;
 - 2.5.12. Deve implementar os CODECs G.711, G.722 e G.729A/B para áudio;
 - 2.5.13. A compressão dos canais de voz deve acontecer na própria estrela;
 - 2.5.14. Deve implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS ou MD5;
 - 2.5.15. Deve implementar protocolo 802.1Q;
 - 2.5.16. Deve implementar método de qualidade de serviço do tipo Diffserv;
 - 2.5.17. Os telefones devem suportar, de forma nativa, autenticação e criptografia nas chamadas telefônicas. Desejável implementar indicação no teclado o uso destas funcionalidades;
 - 2.5.18. Deve implementar criptografia TLS para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz; Desejável implementar indicação no display da estrela de conferência IP, do uso de criptografia durante a chamada de voz;
 - 2.5.19. Deve estar devidamente homologado na ANATEL;
 - 2.5.20. Deve possuir interface de configuração local, diretamente pelo teclado do telefone;
 - 2.5.21. Deve ser gerenciável pelo sistema de telefonia IP ou através de software próprio de gerenciamento;
 - 2.5.22. O telefone IP deve permitir a configuração estática e automática via DHCP de seu endereço IP, máscara, default gateway e endereço do servidor de voz IP;
 - 2.5.23. A estrela de áudio conferência deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP, visando garantir o pleno funcionamento das facilidades citadas ou homologada pelo fabricante;
 - 2.5.24. Deve possuir display gráfico com resolução mínima de 120x60 pixels;
 - 2.5.25. Deve permitir a navegação pelo catálogo de ramais, diretamente pela interface LCD;

- 2.5.26. Deve permitir a navegação pelo histórico de chamadas perdidas, atendidas e realizadas diretamente pela interface do LCD;
- 2.5.27. O telefone deve permitir a visualização do número do ramal e da hora em seu LCD;
- 2.5.28. Deve ser possível a configuração de discagem rápida pela interface de administração do sistema de telefonia;
- 2.5.29. Deve ser possível o login e logout do telefone e a reconfiguração do número do ramal registrado diretamente pelo teclado do aparelho;
- 2.5.30. Deve permitir que um usuário utilize suas credenciais para autorizar uma chamada em aparelhos sem privilégio;
- 2.5.31. Deve ser possível o ajuste do volume do toque (ring), alto-falante e do handset diretamente pelo teclado do telefone;
- 2.5.32. Identificação de chamadas, mostrando no display o número originador da chamada, e nome quando a chamada for de um ramal interno a solução;
- 2.5.33. Deve implementar agenda interna de contatos com até 250 entradas;
- 2.5.34. Deve ser possível, diretamente pelo teclado do telefone, se configurar o modo silencioso (mudo) para a campainha do telefone (ringer);
- 2.5.35. Configuração de tipos diferenciados de toque do telefone para chamadas internas e externas;
- 2.5.36. O telefone deve ser totalmente compatível e permitir a ativação das seguintes funcionalidades do sistema de telefonia diretamente por seu teclado:
- Desvio incondicional de chamadas;
 - Visualização do histórico de chamadas no visor do aparelho;
 - Estacionamento de chamadas;
 - Captura de chamada de um ramal específico;
 - Conferência;
 - Login/ Logout do telefone;
- 2.5.37. Deve possuir Controle Automático de Ganho que permita que o mesmo ajuste a sensibilidade do microfone de forma inteligente sobre a base do lugar onde os participantes sentam na sala de conferência.
- 2.6. Unidade de Resposta Audível (URA)**
- 2.6.1. O Software de Licença de canal para atendimento eletrônico (URA) deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem ou homologado por este fabricante;
- 2.6.2. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;
- 2.6.3. O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);
- 2.6.4. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento;
- 2.6.5. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;
- 2.6.6. Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio;
- 2.6.7. A CONTRATADA deverá efetuar a primeira gravação dos trechos de áudio que comporão cada menu ou sub-menu, até o limite de 15 trechos de áudio de no máximo 10 segundos cada;
- 2.6.8. As despesas com os profissionais de locução serão de encargo da CONTRATADA;
- 2.6.9. A Sudeco enviará a CONTRATADA os textos que serão transformados em áudio para os menus do sistema.

2.7. Requisitos de Telefonia

- 2.7.1. Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional, caso existam, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da REDE STFC DA PRÓPRIA CONTRATADA, seguindo a regulamentação vigente da Anatel.
- 2.7.2. Portal disponibilizando detalhes da fatura e permitindo o download da fatura em formato editável.
- 2.7.3. Relatório de chamadas por ramal: Permitir visualizar a quantidade de chamadas que cada ramal realizou por período a ser selecionado.
- 2.7.4. Relatório de chamadas por horário: Permitir visualizar relatório com informação de minutos realizados por hora do dia, acompanhado de gráfico, mostrando a variação de consumo durante o período de 24 horas, permitindo visualizar os picos de chamadas e os desvios de chamadas fora do horário de expediente.
- 2.7.5. Disponibilidade de painel de indicadores com o objetivo de apontar o consumo (através de minutagem, quantidade de chamadas realizadas e valor médio aproximado por chamada), conforme o período selecionado.
- 2.7.6. Outros indicadores com:

- a) as ligações chamadas mais extensas (duração);
- b) as últimas chamadas processadas na plataforma;
- c) os ramais que mais consomem (com base em duração/minutos);
- d) ramais que realizam o maior número de chamadas, independente do total de minutagem.

2.8. Sistema de Gestão e Monitoramento da Solução

- 2.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, um Sistema WEB de Gestão da Solução de Comunicação Unificada, o qual deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e permitir o completo acompanhamento e monitoramento do sistema e serviços contratados.
- 2.8.2. O Sistema de Gestão da Solução deverá ter interface única, totalmente baseada em web, para cadastramentos, configurações, manutenção, emissão de relatórios, de forma a garantir a gestão de falhas e operação centralizada tanto para administradores quanto para usuários do sistema.
- 2.8.3. O acesso ao Sistema de Gestão deverá ser precedido de login e senha, cabendo a CONTRATANTE informar à CONTRATADA os dados daqueles que deverão ter permissão de acesso, e quantos colaboradores se fizer necessário, à critério da fiscalização.
- 2.8.4. Deverá ser possível recuperar a senha de login por meio de notificação via e-mail e/ou ferramenta de chamadas da CONTRATANTE para o próprio usuário.
- 2.8.5. Poderá permitir acessar o portal do sistema, a partir, de qualquer computador, tablet e smartphone na rede Intranet ou Internet, responsivo e/ou por meio de App, via Web-Browser e por meio de uso de usuário/senha de autenticação.
- 2.8.6. Deverá permitir a gestão de todos os usuários de ramais físicos e softphones contratados de maneira macro e micro por meio de aplicação de filtros, evidenciando a disponibilidade em tempo real para ações preventivas e corretivas da CONTRATADA, assim como, auxílio na tomada de decisões da CONTRATANTE.
- 2.8.7. O Sistema de Gestão deve permitir integração aos demais sistemas de informação de forma a consolidar e disponibilizar as informações operacionais de todos os serviços prestados em uma única plataforma.
- 2.8.8. A ferramenta deverá possibilitar transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de negócio, com disponibilização em painéis gerenciais, relatórios, gráficos e indicadores de performance para a equipe da CONTRATANTE. Ademais, deverá possibilitar a criação de relatórios dinâmicos e customizáveis, por parte do usuário do sistema, podendo esse criar ou gerar novas visualizações dos dados armazenados no banco de dados.
- 2.8.9. Os relatórios e os dashboards deverão dispor de filtros dinâmicos e personalizados para uma análise aprofundada e estratificada dos dados, sendo possível serem armazenados no perfil do usuário da solução.
- 2.8.10. Por meio do Sistema de Gestão deverá ser minimamente possível:
 - 2.8.10.1. A visualização e extração de relatórios gerenciais e analíticos, por linha, por localidade, por região e por período (mês/ano);
 - 2.8.10.2. A geração de relatórios e bancos de dados customizáveis e exportáveis para formatos conhecidos, tais como “xls”, “xml”, “txt”, PDF, HTML, entre outros;
 - 2.8.10.3. A visualização e extração de relatórios gerenciais e analíticos relativos às ocorrências e chamados referentes aos serviços prestados;
 - 2.8.10.4. Visualizar e monitorar parâmetros de desempenho, tais como: chamadas em curso, ocupação dos troncos e realizar trances de chamadas;
 - 2.8.10.5. Status e estatísticas de funcionamento, por usuário.

2.9. Manutenção e Suporte Técnico

- 2.9.1. Trata-se de suporte técnico, manutenção ou apoio técnico necessário, tanto para a manutenção de hardware e software, quanto para suporte a programações necessárias para se obter todas as funcionalidades da Solução, nas condições desse Termo de Referência.
- 2.9.2. No caso de garantia de softwares, a CONTRATADA deverá manter os softwares atualizados sempre na última versão disponibilizada pelos fabricantes das soluções de softwares.
- 2.9.3. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, atualizações, substituição de equipamentos defeituosos (garantia) que ela forneceu, manutenções corretivas e preventivas de todos os elementos da solução (hardware e software), bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 2.9.4. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações dos itens da Solução que permitam melhorar ou evoluir as suas funcionalidades, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 2.9.5. Deverá ser realizado mensalmente procedimentos de manutenção preventiva tanto de verificação de “boa saúde” do hardware quanto dos produtos de softwares instalados, conforme orientações do fabricante, sendo responsabilidade da CONTRATADA prover todas as correções e/ou atualizações que sejam necessárias.
- 2.9.6. Nos casos de manutenções, preventivas ou corretivas, em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a CONTRATANTE deverá ser previamente notificado, num prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, para que proceda internamente a aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente.

- 2.9.7. Durante o período de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento dos equipamentos, prestando todo tipo de apoio técnico necessário e intervenções necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas na solução contratada.
- 2.9.8. Deve ser disponibilizado acesso à base de conhecimento técnico dos fabricantes dos produtos e equipamentos, relativamente a: especificações técnicas, informações sobre instalação, configuração, e atualização de firmware/software, aplicação de patches, realização de diagnósticos, resolução de problemas, operação dos produtos.
- 2.9.9. A CONTRATADA deverá manter equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral.
- 2.9.10. A critério da CONTRATANTE poderá ser fornecido acesso remoto à CONTRATADA através de soluções especializadas (VPN, acesso remoto, etc.).
- 2.9.11. Se for constatado que este serviço de suporte e manutenção, prestado de forma remota pela CONTRATADA, retarda a solução de suporte ou manutenção solicitada, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA e esta deverá alocar técnicos capacitados para prestar serviços on-site.
- 2.9.12. Os custos relativos ao uso de soluções de conexão remota, deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.9.13. Os chamados deverão ser atendidos por técnico(s) certificado(s)/capacitado(s) pelo fabricante.
- 2.9.14. A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico qualificado de 1º, 2º e 3º níveis, bem como os firmwares e microcódigos dos equipamentos, de forma a prestar os serviços de manutenção e assistência técnica, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 2.9.15. Primeiro nível: equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral.
- 2.9.16. Segundo nível: equipe multidisciplinar treinada, certificada e com grande experiência em ambientes críticos e complexos, que exigem alta disponibilidade.
- 2.9.17. Terceiro nível: escalonamento ao fabricante, devido à necessidade de retaguarda nas tecnologias suportadas.
- 2.9.18. Para atendimento aos serviços de suporte e manutenção, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados 24x7 (24 horas por dia, durante os sete dias da semana, inclusive feriados), sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet.
- 2.9.19. Os canais de relacionamento deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA imediatamente após a assinatura do contrato.
- 2.9.20. Sempre que a CONTRATADA mudar quaisquer dos canais de relacionamento, deverá informar à Sudeco com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.
- 2.9.21. Todas as demandas de suporte e manutenção deverão ser registradas em sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA, como forma de documentação, acompanhamento e medição de níveis de serviço.
- 2.9.22. Todos os chamados, abertos por telefone e pelo sítio da Internet, deverá possuir um número único de identificação (número de registro do chamado), gerado automaticamente e retornado por e-mail ou informado por telefone para o usuário solicitante.
- 2.9.23. Todo chamado aberto em sítio da Internet deverá retornar um e-mail para o usuário com todas as informações fornecidas e também a data e hora de sua abertura e o número único de identificação.
- 2.9.24. A CONTRATADA deverá abrir chamados automáticos, com comunicação posterior à CONTRATANTE, para:
- a) Updates ou upgrades de softwares disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
 - b) Instalações de patches de correção de erros e segurança disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
 - c) Atualização de firmwares ou softwares de gateways e terminais telefônicos, disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
 - d) Atualizações, correções e manutenções preventivas da solução que sejam necessárias.
- 2.9.25. A CONTRATADA deverá levar em consideração o ANEXO II do Termo de Referência (PRAZOS DE ATENDIMENTO), para a solução de problemas identificados durante a prestação dos serviços.
- 2.9.26. Os chamados serão avaliados mensalmente, pela equipe de fiscalização da Sudeco, para análise quanto ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- 2.9.27. Todos os chamados, bem como as providências adotadas, deverão ser armazenados em sistema da CONTRATADA para controle de chamados e o acesso a esse sistema deverá estar disponível à Sudeco quando solicitado.
- 2.9.28. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios sobre a abertura e conclusão de chamados aos Gestores do contrato para acompanhamento dos NMS, com, no mínimo, as seguintes informações:
- a) Número do registro;
 - b) Identificação e contato do solicitante;
 - c) Status. Ex.: Aguardando atendimento, em atendimento, Aguardando posição de terceiro, Suspensa, Cancelada, Concluída, etc.;

- d) Data e hora de abertura;
- e) Descrição. Texto digitado pelo demandante;
- f) Data da última atualização e responsável atual;
- g) Data de conclusão.

2.9.29. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao sistema de registro de chamados WEB aos usuários da Sudeco para a qualquer momento verificarem os status de suas próprias solicitações através do número do registro automaticamente gerado.

2.9.30. Devem ser criadas contas de acesso para a equipe de profissionais (servidores) designados pela Sudeco, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato.

2.9.31. Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado, uma notificação deve ser enviada ao usuário que abriu o chamado e/ou à equipe técnica da Sudeco por meio de mensagem eletrônica, contendo informações de registro do chamado e da mudança de estado.

2.9.32. A critério da Sudeco, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:

- a) A CONTRATADA apresentar razões, aceitas pela Sudeco, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle;
- b) Quando houver acordo com a Sudeco para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;
- c) Quando for necessária a tomada de ação pela Sudeco.

2.9.33. Os chamados abertos somente poderão ser encerrados (fechados) após autorização da Sudeco.

2.9.34. Para que um chamado seja considerado encerrado, os serviços executados devem ser adequadamente documentados, evidenciados e arquivados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA.

2.9.35. A documentação entregue deve ser suficiente para que a equipe técnica da Sudeco possa entender os procedimentos realizados e possa repetir as ações que foram tomadas.

2.9.36. Caso seja necessária a produção de documentação mais detalhada sobre os procedimentos adotados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos, gráficos ou relatórios, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA sua elaboração por meio de registro de uma solicitação.

2.9.37. Qualquer chamado encerrado, sem anuênciâa da Sudeco ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

2.10. Relatório de Serviços Prestados (RSP)

2.10.1. O RSP deverá registrar todos os chamados referentes à prestação dos serviços, incluindo informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço, conforme Instrumento de Medição de Resultado.

2.10.2. No RSP deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Data-hora de registro do chamado;
- b) Data-hora de início do atendimento do chamado;
- c) Data-hora de conclusão do atendimento do chamado;
- d) Número do ticket;
- e) Tipo de chamado;
- f) Elemento da solução;
- g) Identificação do problema;
- h) Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- i) Identificação do técnico da Equipe Técnica da Sudeco que solicitou o serviço;
- j) Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- k) Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- l) Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.

2.10.3. As informações mínimas, forma e informações adicionais do RSP poderão ser alteradas em comum acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA após a assinatura do contrato.

2.11. Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS)

2.11.1. Os RIS são relatórios mensais, contendo informações sintéticas e analíticas, das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, dadas e horas e tempo total das indisponibilidades.

2.11.2. No RIS deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação do serviço;
- b) Identificação onde o serviço está sendo executado;
- c) Identificação do número do ramal, quando aplicável;
- d) Número do chamado aberto, pela CONTRATADA ou CONTRATANTE, para relatar a indisponibilidade;
- e) Elemento da solução;
- f) Identificação do problema;
- g) Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- h) Identificação do técnico da Equipe Técnica da Sudeco que solicitou o serviço;
- i) Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- j) Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- k) Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.

2.11.3. As informações mínimas, forma e informações adicionais do RIS poderão ser alteradas em comum acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA após a assinatura do contrato.

2.11.4. Os RSP e RIS deverão ser emitidos em arquivo eletrônico em formato de planilha e enviada e/ou armazenada em condições a serem definidas pela Sudeco.

ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

Indicador 01	
Disponibilidade dos Ramais IP com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o pleno funcionamento dos Ramais IP, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas.
Metas a cumprir	A Contratada deverá fornecer a Contratante o nível de serviço igual ou superior ao índice disponibilidade mínimo de 96,67%, calculado em bases mensais, considerando o serviço na unidade como um todo.
Instrumento de medição	Através das ferramentas de gestão e fiscalização e conciliação com o Relatório de Serviços Prestados (RSP) e Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS) emitido mensalmente pela contratada.
Forma de acompanhamento	Através da verificação do pleno funcionamento dos Ramais IP ATIVADOS, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas.
Periodicidade	Mensal

Indicador 01			
Disponibilidade dos Ramais IP com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas.			
Mecanismo de cálculo	<p>Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 96,67% do SERVIÇO CONTRATADO.</p> <p>O índice deverá ser calculado utilizando a forma $(ID) = [1 - (A / B)] \times 100$</p> <p>A = Total de horas sem serviço B = Número de horas do mês (considerando 720 horas – 30 dias).</p> <p>Exemplo: A = 48 B= 720 $(ID) = [1 - (A / B)] \times 100$ RESULTADO (%): 93,333333</p>		
Início da Vigência	A partir do recebimento definitivo da instalação dos ramais IP		
Faixas de Ajustes no Pagamento	<p>ID entre 96,67% e 100% – não haverá desconto valor de pagamento mensal da unidade.</p> <p>ID entre 93,33% e 96,66% – desconto de 2% do valor de pagamento mensal da unidade.</p> <p>ID entre 90,00% e 93,32% – desconto de 3% do valor de pagamento mensal da unidade.</p> <p>ID abaixo de 90,00% – desconto de 5% do valor de pagamento mensal da unidade.</p>		
TOTAL DA PONTUAÇÃO OBTIDA / FAIXA DE PAGAMENTO			
OBSERVAÇÕES:			
Valor do serviço no mês	R\$	Valor apurado em função do resultado	R\$
Assinatura do Fiscal do Contrato			
Ciente do Preposto da Contratada			

Indicador 02	
Atendimento tempestivo dos chamados abertos conforme prazos estipulados no item 5.1.4.8, em cada unidade.	
ITEM	DESCRÍÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento tempestivo dos chamados abertos, tanto para início do atendimento, quanto para sua conclusão.
Metas a cumprir	A Contratada deverá atender aos chamados dentro dos prazos estipulados no percentual igual ou superior a 80%, calculado em bases mensais, considerando o serviço na unidade como um todo

Indicador 02			
Atendimento tempestivo dos chamados abertos conforme prazos estipulados no item 5.1.4.8, em cada unidade.			
Instrumento de medição	Através das ferramentas de gestão e fiscalização e conciliação com o relatório mensal dos chamados abertos, conforme previsto no item 4.4 deste Termo de Referência.		
Forma de acompanhamento	Através de acompanhamento pela fiscalização e verificação do relatório de chamados abertos.		
Periodicidade	Mensal		
Mecanismo de cálculo	<p>O índice deverá ser calculado utilizando a fórmula $(ID) = (A / B) \times 100$</p> <p>A= total de chamados atendidos no prazo B= total de chamados abertos no período</p> <p>Exemplo: A=2 B= 3 $(ID) = (A / B) \times 100$ RESULTADO (%): 66,66666667</p>		
Início da Vigência	A partir do recebimento definitivo da instalação dos ramais IP		
Faixas de Ajustes no Pagamento	ID entre 80% e 100% – não haverá desconto valor de pagamento mensal da unidade; ID entre 60% e 79,9% – desconto de 1% do valor de pagamento mensal da unidade; ID abaixo de 60% – desconto de 2% do valor de pagamento mensal da unidade.		
TOTAL DA PONTUAÇÃO OBTIDA / FAIXA DE PAGAMENTO			
OBSERVAÇÕES:			
Valor do serviço no mês	R\$	Valor apurado em função do resultado	R\$
Assinatura do Fiscal do Contrato			
Ciente do Preposto da Contratada			

ANEXO III

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DIGITAL Nº 9/2022

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 59800.001506/2022-87

2. Descrição da necessidade

2.1 A descrição da necessidade consta no Documento de Oficialização da Demanda - DOD (0307206) a seguir:

2.1.2 Trata-se da necessidade de contratação de empresa especializada em manutenção de Solução de Telefonia Voip, Tarifação e Videoconferência com suporte técnico e garantia, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste- SUDECO.

2.1.3 Com o fim da garantia e do suporte técnico, a solução fica sujeita aos riscos de interrupção localizada ou geral do serviço de telefonia fixa e cada equipamento que apresente uma falha ficará fora de serviço até a aquisição de um novo para substituição ou a contratação de serviço especializado para reparo do mesmo. Com o tempo de uso os componentes de hardware e software ficam muito mais sujeitos as falhas, tornando o sistema inoperante, por isso torna-se relevante a contratação de empresa que possa responder, com agilidade, as necessidades de manutenção, substituição de peças, principalmente preventiva, dada a importância do sistema telefônicos para as atividades realizadas nesta Superintendência.

2.1.4 Neste contexto, torna-se indispensável um contrato de suporte técnico, atualização tecnológica e manutenção para esses equipamentos, possibilitando a recuperação do seu funcionamento em tempo hábil no caso de indisponibilidade

2.1.5 A Sudeco, em 2017, efetivou o seu planejamento estratégico. A partir deste ponto, todas as ações da entidade devem ser respaldadas por meio do Planejamento Estratégico, o que inclui o cumprimento das normas gerais de licitações, em especial a Lei nº 8.666/1993.

2.1.6 A Sudeco tem a finalidade de promover o desenvolvimento regional, de forma includente e sustentável, e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional.

2.1.5 O Mapa Estratégico é a representação visual dos Objetivos Estratégicos definidos para a organização, e serve também como ferramenta de comunicação interna, com os fornecedores e parceiros, bem como com o mercado e a sociedade.

2.1.7 Em leitura do Planejamento Estratégico da Sudeco (0102638), a única abordagem que se faz referente ao objeto deste processo é em relação às fraquezas identificada para a Autarquia:

ANÁLISE DO AMBIENTE - Análise SWOT

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Divisão de Logística	Jane Hercília de Souza Dias

4. Necessidades de Negócio

4.1 Deverão ser fornecidos ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores, tablets e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia, de forma contínua. Possibilitando ligações ilimitadas de quaisquer dos ramais (terminais de mesa ou softphone) do sistema a qualquer telefone fixo ou móvel (celular), com qualquer DDD, em todo território brasileiro.

4.2 Todo tráfego telefônico, chamadas locais Fixo-Fixo, chamadas locais Fixo- Móvel (VC1), longa distância nacional LDN Fixo-Fixo (Degrau 1 a 4) e longa distância nacional Fixo-Móvel (VC2 e VC3), deverá ser encaminhado através da rede STFC do fornecedor seguindo a regulamentação vigente da Anatel.

4.3 Deverá ser garantida a portabilidade numérica das linhas devendo ser mantidas as faixas de numeração utilizadas pela Contratante, sem ônus, independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculada, respeitando-se as normas de portabilidade da ANATEL.

4.6 Deverá ser disponibilizado softphone com versão para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 10 ou superior, estando disponível nas principais lojas de aplicativos, como App Store e Google Play.

4.5 Deverão ser disponibilizadas as opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas, contendo diversos tipos de opções, como chamadas por ramal, por horário, por localidade, entre outros.

4.6 O sistema de telefonia IP deverá permitir a administração via web, utilizando HTTPS como protocolo para acesso à interface de administração, com controle de usuários com diversos perfis de acesso

4.7 Deverá permitir a configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos através da interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços.

4.8 A Interface deverá ser compatível com os principais navegadores como Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari e Opera.

4.9 Deverá permitir autenticação de ramal em diversos aparelhos IP ou softphones com o mesmo número do ramal.

4.10 Deverá possuir todos os procedimentos e protocolos mais modernos e seguros existentes, principalmente relativos à criptografia e segurança, de maneira a mitigar riscos relativos à segurança da informação.

4.11 A Contratada deverá possuir Termo de Direito/Delegação/Autorização/Concessão/Outorga de operação, expedido pela

5. Necessidades Tecnológicas

5.1 Fornecimento da solução totalmente em modelo “Cloud Computing”, mantendo na Sudeco somente os equipamentos estritamente necessários à sua operação e na modalidade de serviços.

5.2 Fornecimento dos links de comunicação que conectarão o ambiente da Sudeco às instalações da empresa contratada, de forma a efetuar a conexão da telefonia da autarquia aos serviços prestados em modalidade “Cloud Computing”

5.3 Ativos de Rede (switches, firewalls, servidores, cabeamento) envolvidos na comunicação da solução de responsabilidade única e irrestrita da Sudeco, que deverá obrigatoriamente considerar tais pontos para o fornecimento da solução.

5.4 Prover recursos de solução VOIP necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades laborais. Trata-se de recursos de hardware e software capazes de prover apoio à execução de tarefas de suporte, administração e gestão de atividades meio e fim relacionadas ao alcance mediato ou indireto do interesse público.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1 Além dos requisitos de negócio e tecnológicos, a presente seção destaca aqueles requisitos que devem ser considerados ao longo do planejamento da contratação para se assegurar o alcance dos objetivos pretendidos com a aquisição, conforme a seguir:

- a) Aderência às políticas de segurança da Sudeco;
- b) A solução deverá estar alinhada, na medida do possível, com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018). Em especial, ao princípios de segurança (Art. 6º, inciso VII) e prevenção (Art. 6º, inciso VIII).

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 A estimativa foi baseada em informações fornecidas pelas unidades, por meio de ofício circular (SEI 0305053), para que fosse informada a demanda para cada tipo de aparelho, considerando a realidade de cada uma, bem como as diferenças em

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

3	Licenças de ramais Tipo II - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	76
4	Licenças de ramais Tipo III - para Estrela de Conferência IP com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	3
5	Softphone oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação. (Sob demanda)	113

7.2 Os quantitativos das licenças são estimativos, podendo ser aplicados a esses números acréscimos ou supressões, de acordo com art. 65, §§ 1º e 2º da Lei 8.666/93.

8. Levantamento de soluções

8.1 Solução 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de renovação de Garantia, Manutenção e Suporte da Solução de Telefonia IP, fabricante AVAYA, atualmente em uso na Sudeco.

8.2 Solução 2 - Contratação de empresa especializada para aquisição de uma nova Solução de Telefonia IP , incluindo serviços de configuração, instalação, bem como serviço de garantia e suporte técnico.

8.3 Solução 3 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem.

9. Análise comparativa de soluções

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

O sistema PABX em nuvem é muito semelhante à Solução IP utilizada na Sudeco. No entanto, em vez de equipamentos e softwares instalados fisicamente no órgão, tudo fica armazenado na nuvem e pode ser acessado pela internet, por meio do navegador web. Os aparelhos de telefone IP são adquiridos por meio de comodato durante a vigência contratual.

9.4 De acordo com as diretrizes estabelecidas segue a análise comparativa das soluções similares sob o aspecto econômico, em entidades da administração Pública:

Solução	Órgão	UASG	Pregão Eletrônico/Contrato	Valor anual
Solução 1	Ministério do Turismo	540007	Contrato Administrativo Nº 02 /2020	R\$ 156.000,00
	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	130005	Contrato Administrativo Nº 32 /2020	R\$ 150.450,00
	ANTT	393001	PE Nº 05/2021	R\$ 120.787,87 *
	CONAB	135100	PE N 07/2021	R\$ 381.000,00
Solução 3	Conselho Regional de Odontologia de SP	389241	PE Nº 5/2021	R\$ 98.000,00
	AGU	110102	PE Nº 3/2022	R\$ 579.000,00
	Ministério Público do Trabalho	200200	PE Nº 92021	R\$ 4.844.662,83
	Funasa	255004	PE Nº 3/2022	R\$ 19.999,92
	TRT 1ª região	80009	PE Nº 30/2022	R\$ 359.874,90

* Não foi possível cotar todos os itens da solução

9.5 Os aspectos para solução devem ser avaliados em uma contratação de Telefonia IP:

Requisito	Solução	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução possui alternativas de mercado?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
	Solução 1			X

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

Órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual?	Solução 3	X		
A Solução dispõe de diferentes modelos de prestação do serviço?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução dispõe de diferentes tipos de especificações, composições ou características dos bens e serviços integrantes?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução dispõe da possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3			X
Existe a possibilidade da ampliação ou substituição da solução implantada?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 Solução 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de renovação de Garantia, Manutenção e Suporte da Solução de Telefonia IP, fabricante AVAYA, atualmente em uso na Sudeco.

10.1.1 A Solução atual de Telefonia IP da Sudeco foi adquirida e instalada em 2015, com 36 meses de garantia e suporte. Após esse prazo, foi realizada uma nova licitação para a renovação e garantia da solução por mais 48 meses, cujo prazo terá validade até agosto de 2022. Diante desse cenário, cabe ressaltar que a segurança das informações de um órgão público está diretamente relacionada ao quanto atualizados estão seus sistemas e equipamentos de informática. Quando as operações diárias são realizadas em máquinas antigas e obsoletas, elas ficam muito mais vulneráveis a invasões e cyber ataques, podendo expor dados sensíveis e sigilosos.

10.1.2 Outro fator importante é que, quanto mais antiga for a configuração dos equipamentos, mais dificuldade será em lidar com os novos antivírus, recursos recentes de firewall e outros dispositivos de segurança e backup. Ou seja, mesmo que os sistemas não sejam invadidos, ainda há o risco de perder todo o banco de dados acumulado por conta de falhas críticas e bugs de armazenamento.

10.1.3 Neste contexto, destaca-se que o custo da manutenção de equipamentos de informática ultrapassados é muito maior, especialmente se incluir o tempo gasto na resolução de problemas. E além dos custos gastos com manutenção, ainda tem os custos operacionais para assegurar o funcionamento do serviço, que no caso concreto é executado pela Empresa GlobalWeb.

10.1.4 Desse modo, manter equipamentos que não estão mais nas melhores condições de funcionamento pode significar riscos para a Autarquia, o custo de manutenção com equipamentos ultrapassados ou desatualizados acaba por ser muito maior, pois dependendo do incidente, isso pode significar parada de serviços críticos para a organização. Por esse motivo, para a Sudeco, a renovação de Garantia, Manutenção e Suporte da Solução de Telefonia IP, fabricante AVAYA, atualmente em uso, não é considerada uma solução viável.

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

contratar empresas especializadas prevendo a substituição de equipamentos ultrapassados pelos mais recentes ou manutenção pois podem apresentar problemas causados por excesso de calor, falhas técnicas, danos físicos e coisas do tipo. Então, é preciso contar com uma equipe preparada para realização desses serviços.

10.2.3 Por ultimo, envolve riscos em relação à segurança, os novos equipamentos serão instalados no datacenter local dentro do órgão, para isso é preciso focar nos fatores externos que podem comprometer sua integridade, como clima, temperatura, controle de acesso, dispositivos de combate a incêndio entre outros que devem ser levados em conta para blindar o perímetro do Data Center. Estes pontos, e muitos outros, devem receber atenção, já que incidentes e acidentes que envolvem perdas físicas e principalmente perda de dados são notadamente os que mais têm impacto no negócio. Por esses motivos, não exaustivos apresentados, a solução 2 não é considerada viável para a Sudeco.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1 O Custo Total de Propriedade é obtido por meio da composição dos custos inerentes ao ciclo de vida dos serviços da solução. A tabela abaixo apresenta os custos inerentes à solução considerada viável, que atende à demanda de Telefonia IP da Sudeco:

Descrição	Custos de aquisição	Custos de implementação	Estimativa de Custos de suporte e manutenção mensal	Estimativa de Custos de suporte e manutenção anual
Solução 3 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem.	N/A	N/A	R\$ 12.837,00	R\$ 154.044,00

11.2 **Custos de aquisição:** Essa categoria compreende a compra de hardware/software, depreciação de máquinas, compra de equipamentos para compor ou atualizar a infraestrutura. Para a solução em questão não se aplica, pois se trata de locação de equipamentos.

11.2 **Custos de implementação:** Normalmente, nessa categoria há a contratação de consultores externos, que envolve configurações de sistema, instalação de hardware e software e eventuais mudanças necessárias. Para a solução em questão não se aplica, pois já estão incorporados nos serviços da contratação.

11.3 **Custos de suporte e manutenção:** Contabiliza garantias, licenças, atualizações e suporte técnico a serem pagos mensalmente, mediante relatório, avaliação e controle dos níveis de serviço.

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

1	portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), pelo período de 12 meses.	26107	1	Unid.
2	Licenças de ramais Tipo I - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.		31	Unid.
3	Licenças de ramais Tipo II - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.		76	Unid.
4	Licenças de ramais Tipo III - para Estrela de Conferência IP com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.		3	Unid.
5	Softphone oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação. (Sob demanda)		113	Unid.

12.2 Trata-se de contratação de Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com Discagem Direta a Ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, para Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste, doravante denominada Solução, que visa à substituição total do atual sistema de telefonia, com vistas à sua modernização, integração, otimização de gestão e aumento da segurança e disponibilidade de acesso, virtualizando ao máximo as funções lógicas de PABX.

12.3 A Solução deverá ser caracterizada como Comunicações Unificadas (UC) com Sistema de Telefonia Fixa Comutada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador IP /PSTN, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos.

12.4 Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (aparelhos telefônicos IP/SIP), computadores e aplicativos móveis (smartphone e tablets), através de softwares que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

12.8 Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela Solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.

12.9 Tal infraestrutura de Internet será oferecida pela Sudeco e utilizada pela Contratada, a infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado, etc.) existente poderá ser utilizada pela Contratada e complementada ou adequada, mas não poderá ser motivo de não execução dos serviços, ou seja, qualquer adaptação ou disponibilização de elementos tecnológico serão de responsabilidade da Contratada sem custo adicional para a Sudeco.

12.10 Os equipamentos deverão ser disponibilizados em regime de comodato.

12.11 O serviço em nuvem a ser contratado deve permitir a portabilidade de dados, e as informações do contratante devem estar disponíveis para transferência de localização em prazo adequado.

12.12 Para que esteja habilitado a prestar serviços de computação em nuvem, o provedor de serviço deve atender aos requisitos estabelecidos pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, no que couber, conforme Capítulo V da Instrução Normativa GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021.

12.13 Contratada deverá disponibilizar suporte técnico em período integral, zelando pela perfeita execução dos serviços contratados, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados, com atendimento em até 04 (quatro) horas em caso de falha da prestadora nos acessos aos referidos serviços, em conformidade, também, com as normas da ANATEL.

12.14 A Contratada será responsável por fornecer e executar a manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos e facilidades que forem necessários à realização dos serviços constantes do objeto, instalados ou não nas dependências do Contratante, sem nenhum ônus para a Administração.

12.15 Deverá assegurar à Contratante a manutenção da numeração já utilizada, conforme as normas de portabilidade da ANATEL, inclusive na hipótese de serem disponibilizados novos acessos, ao término do contrato ou na hipótese de sua rescisão.

12.16 No que se refere aos serviços de implantação, instalação e ativação, os valores deverão ser cotados considerando o custo total, que serão pagos nos primeiros 12 (doze) meses do contrato, sendo excluídos caso ocorra sua prorrogação.

12.17 Deverá ser realizado repasse de conhecimento, de natureza prática e teórica (manual de instruções), que deverá abranger todos os equipamentos, componentes e softwares da Solução ofertada, conforme descrito neste termo de referência.

12.18 Endereço onde os serviços serão prestados: Setor Bancário Norte Quadra 1 - Edifício Palácio da Agricultura 19º andar - Brasília -DF

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

13.1.1 O quadro abaixo apresenta a estimativa de custo total da contratação:

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quant.	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Implantação e Manutenção da Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), pelo período de 12 meses.		1	Unid.	R\$ 4.972,00	R\$ 4.972,00
2	Licenças de ramais Tipo I - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	26107	31	Unid.	R\$ 39,00	R\$ 3.081,00
3	Licenças de ramais Tipo II - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.		76	Unid.	R\$ 63,00	R\$ 1.953,00
4	Licenças de ramais Tipo III - para Estrela de Conferência IP com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.		3	Unid.	R\$ 228,00	R\$ 684,00
5	Softphone oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação. (Sob demanda)		113	Unid.	R\$19,00	R\$ 2.147,00
Valor total mensal						R\$ 12.837,00
Valor total anual						R\$ 154.044,00

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

Com o fim da garantia e do suporte técnico, a solução fica sujeita aos riscos de interrupção localizada ou geral do serviço de telefonia fixa e cada equipamento que apresente uma falha ficará fora de serviço até a aquisição de um novo para substituição ou a contratação de serviço especializado para reparo do mesmo. Com o tempo de uso os componentes de hardware e software ficam muito mais sujeitos as falhas, tornando o sistema inoperante, por isso torna-se relevante a contratação de empresa que possa responder, com agilidade, as necessidades de manutenção, substituição de peças, principalmente preventiva, dada a importância do sistema telefônicos para as atividades realizadas nesta Superintendência.

A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta no caso de telefonia, tendo em vista que a interrupção da prestação deste serviço causaria transtornos de alto impacto em todas as áreas da SUDECO.”

14.2 Conforme mencionado no DOD com o tempo de uso os componentes/equipamentos de hardware e software ficam mais suscetíveis a falhas podendo levar à inoperância de todo o sistema. Além disso, equipamentos defasados ficam mais lentos e vulneráveis a ataques. Por isso a importância do gerenciamento dos ativos de TI dentro do organizaçao, o planejamento da aquisição do equipamento, o acompanhamento de sua vida útil e sua substituição no momento oportuno.

14.3 A orientação técnica (BOAS PRÁTICAS, ORIENTAÇÕES E VEDAÇÕES PARA CONTRATAÇÃO DE ATIVOS DE TIC - Versão 4), vinculada à Portaria nº20, de 14 de junho de 2016, emitida pela SLTI/MP, diz que para os ativos de rede devem considerar o tempo de vida de 5 (cinco) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento. Importante ressaltar que os equipamentos utilizados na Solução de Telefonia Voip da Sudeco foram adquiridos em 2015.

14.4 Além disso, a IN 01 SGD de 2019, em seu ANEXO, item 4. CONTRATAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE CENTRO DE DADOS, SERVIÇOS EM NUVEM, SALACOFRE E SALA SEGURA, faz a seguinte orientação:

“ 4.1. Os órgãos e entidades que necessitem criar, ampliar ou renovar infraestrutura de centro de dados deverão fazê-lo por meio da contratação de serviços de computação em nuvem, salvo quando demonstrada a inviabilidade em estudo técnico preliminar da contratação.”

14.5 Vale destacar que o objeto em questão não faz mais parte do rol de contratações de TIC, ou seja, não se vincula mais à IN 01 SGD de 2019, conforme alterações descritas na IN 47 SGD de 2022, no item 1.6, comunicação de dados:

“ b) Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada - STFC, Serviço Móvel Pessoal - SMP, VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual) ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital.”

14.6 Apesar da exclusão feita na IN 47 SGD de 2022 quanto à norma orientadora, neste contexto, considerando a vida útil dos equipamentos e as pesquisas realizadas no Estudo Técnico Preliminar, a Solução de Telefonia IP em Nuvem, demonstrou ser a mais viável para o atendimento da referida demanda.

14.7 Para a Sudeco, o sistema de telefonia IP na nuvem oferecerá os seguintes benefícios:

14.7.1 Não baseado em hardware – O sistema PABX Virtual usará a Internet. Isso significa que não haverá mais a necessidade de manter uma infraestrutura de sistema telefônica separada, com servidores e gateways localizados fisicamente no Datacenter da Sudeco. Uma das principais vantagens seria a possibilidade de diminuir a ocorrências de incidentes causadas por ameaças como: segurança física do datacenter, incêndios, dentre outras vulnerabilidades.

14.7.2 Conectividade pela Internet – Como os telefones se conectarão ao sistema de telefonia PABX pela Internet, será mais fácil conectar vários dispositivos, inclusive remotamente. Essa solução atenderá aos usuários em viagem, ou aqueles que trabalham

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

14.7.8 Segurança - O PABX em nuvem utiliza serviços de voz e de dados e todos os seus processos são gerenciados com muito mais segurança, já que existe a redundância de sites e a garantia da alta disponibilidade.

14.7.9 Infraestrutura como serviço - A solução será fornecida ao órgão como serviço, por meio de pagamentos mensal, de acordo com a demanda.

14.8 Conforme o exposto, é essencial que se garanta a continuidade da prestação dos serviços de telefonia da autarquia, bem como promover a ampliação da mobilidade dos ramais, além dos telefones IP fixos de mesas, serão contemplados também aparelhos móveis e computadores, atuando como forte impulsionador e facilitador do modelo de teletrabalho na Sudeco. Os benefícios da Telefonia IP em Nuvem contribuirá consideravelmente para a comunicação, a produtividade, a acessibilidade, em perfeita consonância com os princípios da economicidade e eficiência, a fim de atingir o interesse público.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 **Aquisição de hardware/Licenças:** Não há investimento inicial, ou seja, custos altos com aquisição de hardwares e softwares não são necessários, os serviços de telefonia IP em nuvem são recursos de custeio pagos mensalmente pela prestação dos serviços.

15.2 **Custo de depreciação:** Ausência de equipamentos obsoletos que se tornam ultrapassados em um período de alguns anos.

15.3 **Manutenção dos equipamentos:** Necessidade de contratar empresas especializadas na manutenção e suporte.

15.4 **Custos de implementação:** Para a solução em questão não se aplica, pois já estão incorporados nos serviços da contratação.

15.5 **Segurança:** Toda a infraestrutura localizada em ambiente seguro, com redundância de sites, mitigando riscos que envolvem perdas físicas e principalmente perda de dados que podem causar grandes impactos na organização.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1 O conceito de serviços em nuvem (Cloud) possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de recursos computacionais, incluindo hardware e software, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet. A solução em nuvem permite diversos benefícios:

16.1.1 Redução de investimento em servidores e infraestrutura;

16.1.2 Redução de investimento com suporte técnico especializado;

16.1.3 Ambiente seguro (Datacenter);

16.1.4 Controle da operação;

UASG 533018**Estudo Técnico Preliminar**

16.2.4 Expansão futura de telefonia, por meio de aditivo contratual.

16.3 Além disso, frisa-se que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios a serem alcançados são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis.

17. Providências a serem Adotadas

17.1 Providenciar cabeamento de rede para as copas do 18º, 19º e 20º andar, uma vez que atualmente os telefones em uso são analógicos.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1 Declaração de viabilidade é baseada nos benefícios a serem alcançados, conforme item 16 deste ETP, e por atender as necessidades de negócio, conforme item 4 deste ETP.

18.2 O presente Estudo Técnico Preliminar evidenciou que a contratação de serviços de Telefonia IP em nuvem (Cloud), considerando as informações do presente estudo, configura-se tecnicamente **VIÁVEL**.

UASG 533018

Estudo Técnico Preliminar

19. Responsáveis

IGOR ALISSON E SILVA SOUZA

Chefe de Divisão de TI

JANE HERCILIA DE SOUZA DIAS

Analista Técnico Administrativo

LEILA RAQUEL SANTANA ALMEIDA

Analista Técnico Administrativo

KATIACILENE MARQUES VIEIRA

Chefe de Divisão

14 de 14



Documento assinado eletronicamente por **Michel Alexandre Turco, Coordenador-Geral (CGLOG)**, em 24/01/2023, às 12:39, conforme Decreto N.º 8.539 de 08/10/2015 e Decreto N.º 11.057 20/04/2022 da Presidência da República.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://bit.ly/292Spi1>, informando o código verificador **0327393** e o código CRC **DE25784C**.

ANEXO II

MINUTA DE CONTRATO N° XXX/2023

PROCESSO N° 59800.001506/2022-87

* MINUTA DE DOCUMENTO

**CONTRATO ADMINISTRATIVO N° XX/2022, QUE FAZEM
ENTRE SI A SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO
DO CENTRO-OESTE (SUDECO) E A EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXX.**

A SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO CENTRO-OESTE - SUDECO, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.802.028/0001-94, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco F, Edifício “Palácio da Agricultura”, 18º, 19º e 20º andares, Brasília/DF, CEP: 70.041-907, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado seu Coordenador-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação, o Sr. **MICHEL ALEXANDRE TURCO**, nomeado pela Portaria nº 1.103, de 15 de abril de 2020, publicada no D.O.U, de 16 de abril de 2020, Seção 02, com competência para assinar contratos, conforme o Art. 1º, Inciso I, alínea e), da Portaria nº 174, de 21 de junho de 2018, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de junho de 2018, Seção 2, portador da Matrícula Funcional nº 2105769, e a empresa inscrita no CNPJ/MF sob o nº sediada na em doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o) e CPF nº , tendo em vista o que consta no Processo nº **59800.001506/2022-87** e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e da Resolução SUDECO nº 28, de 4 de agosto de 2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº/20...., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para prestação do serviço de Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, com Discagem Direta a Ramal, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), conforme condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Item	Descrição/ Especificação	Unidade de Medida	Qty. (A)	Valor Unit. (B)	Valor máximo mensal aceitável (C)= A X B	Valor máximo anual aceitável (D)= C X 12
1	Implantação e Manutenção da Solução de Comunicação Unificada, com serviço telefônico fixo comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, portabilidade numérica e fornecimento de equipamentos em comodato e softphone, a fim de atender as necessidades corporativas da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), pelo período de 12 meses.	un.	1	R\$	R\$	R\$
2	Licenças de ramais Tipo I - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	un.	78	R\$	R\$	R\$
3	Licenças de ramais Tipo II - para Terminal IP de mesa com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	un.	31	R\$	R\$	R\$
4	Licenças de ramais Tipo III - para Estrela de Conferência IP com ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação.	un.	3	R\$	R\$	R\$
5	Softphone oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas com sistema de bilhetagem e tarifação. (Sob demanda)	un.	112	R\$	R\$	R\$
Valor total mensal: E=ΣD						
Valor global: F=E X 12					R\$	

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

- 2.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e
- 2.1.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

- 3.1. O valor mensal da contratação é de R\$.....(....), perfazendo o valor total de R\$.....(....).
- 3.2. 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.
- 3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20XX, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 533018

Fonte: 0180

Programa de Trabalho: 04.122.0032.2000.0050 - Programa de Gestão e Manutenção do Ministério do Desenvolvimento Regional / Administração da Unidade - Na Região Centro-Oeste;

Elemento de Despesa: 339040-05 - Locação de equipamento de Tecnologia da Informação (itens 1 a 4)
339040-06 - Locação de software (item 5);

PI: SERVIÇOS - SERVIÇOS DA SUDECO.

- 4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

- 5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

- 6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

- 8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

- 9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

- 10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

- 11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

- 11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;
- 11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

- 11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- 11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 11.4.3. Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

- 12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei
- 12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

- 13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Pela **CONTRATANTE**:

MICHEL ALEXANDRE TURCO

Coordenador-Geral de Logística e Tecnologia da Informação

Pela **CONTRATADA**:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:

NOME: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF: XXX.XXX.XXX-XX

NOME:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CPF: XXX.XXX.XXX-XX