



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA
FONSECA**

EDITAL DE LICITAÇÃO

SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 55/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23063.002124/2021-23

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o **CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA – CEFET/RJ**, por meio da Divisão de Licitações (DILIC), sediada na Avenida Maracanã, nº 229 - Bloco A - Sala 206 - Maracanã - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20.271-110, realizará licitação, para registro de preços, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento de **menor preço** por item/grupo, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário, 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, do Decreto nº 9.178, de 23 de outubro de 2017, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018, da Instrução Normativa SLTI/MP 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: ____ . ____ . ____

Horário: ____ : ____ h (horário de Brasília-DF).

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

1. DO OBJETO

- 1.1. O objeto da presente licitação é o **registro de preços para eventual contratação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças, com manutenção e suporte técnico, assim como Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, para os campi Maracanã,**

Maria da Graça, Nova Iguaçu, Nova Friburgo, Itaguaí, Petrópolis, Angra dos Reis e Valença do CEFET-RJ, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

- 1.2. A licitação será dividida em item isolado e grupo de itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens e/ou grupos forem de seu interesse; devendo, todavia, em caso de participação em grupo, oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço do item ou, em caso de agrupamento de itens, será o menor preço global do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

- 2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços

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 **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.

4.2. 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. Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, por não envolver serviços de grande vulto e/ou alta complexidade técnica;

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

4.2.8. Instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017);

4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

4.2.9. 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) De 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. 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 ou empresa de pequeno porte.

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

4.5.3. Que cumpre os requisitos para a 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, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009;

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.

4.5.9. Relativamente ao item 18 da licitação: Que cumpre os requisitos do Decreto nº 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

4.5.9.1. A assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

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 abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 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. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

- 6.1.1 Relativamente aos itens 01 a 13 e item 18 da licitação: Valor unitário do item e valor total para o período de 30 meses de vigência contratual.
 - 6.1.2 Relativamente aos itens 14, 15, 16, 17 da licitação: Valor unitário e total do item.
 - 6.1.3 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência e contendo também marca e modelo de todos os itens ofertados.
- 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 na prestação dos serviços.
- 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 dos serviços demandados e executados, 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 nº 8.666/1993 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MP 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 ressarcimento 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 **120 (cento e vinte) 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. Também 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 unitário do item.

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 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\$ 0,50 (cinquenta centavos).

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 lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

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 encerrar-se-á automaticamente.

7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja a 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 tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro 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. 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 subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de **05 (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.
- 7.25. 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, aos serviços:
- 7.26.1. Prestados por empresas brasileiras;
 - 7.26.2. Prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 7.26.3. 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.
- 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 previstas 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 estabelecido no “chat” (prazo não inferior a 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.

7.29. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.30. **Relativamente ao item 18 da licitação:** Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.30.1. 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.

7.31. **Relativamente ao grupo 01 da licitação:** Não será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, em razão da impossibilidade de operação do próprio sistema SIASG que, em virtude do agrupamento de itens na licitação, inviabiliza a aplicabilidade do direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174/2010.

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 do 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 n.º 10.024/2019.

8.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MP n. 5/2017, que:

8.2.1. Não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.2.2. Contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.2.3. Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.2.4. Apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.2.4.1. 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:

8.2.4.1.1. 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.

8.3. 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/MP n. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.4. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item e, quando for o caso, 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.

8.5. 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.

8.5.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas 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.

8.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo razoável para tanto (prazo não inferior a duas horas), sob pena de não aceitação da proposta.

8.6.1. 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. Todos os equipamentos e serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, determinadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE vencedora do certame;

8.8. A LICITANTE deve apresentar em sua proposta a marca e modelo de todos os itens ofertados;

- 8.9. A LICITANTE deve apresentar descritivo técnico, em português, contendo maiores informações acerca dos equipamentos/sistemas ofertados. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE.
- 8.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 8.11. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.12. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 8.13. 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.
- 8.14. 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 e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos 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://certidoesapf.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.
- 9.1.2.1. 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.
- 9.1.2.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.1.2.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 9.1.4. 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 do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-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 estabelecido pelo pregoeiro no “chat” (prazo não inferior a duas horas), sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante 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 aqueles 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 diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.8. Habilitação 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;

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 municipal e estadual, 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 Municipal e Estadual 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 municipais e estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda 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:

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

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

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

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 3% (três 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 ou declaração de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, onde comprove que a LICITANTE tenha fornecido, ou esteja fornecendo, objeto similar e compatível ao descrito no Termo de Referência, composto no mínimo dos seguintes elementos implementados de forma integrada e bem-sucedida:

| | Capacidade | Quantidade |
|---------|---|---------------------------------------|
| Grupo 1 | Ter fornecido, instalado e configurado pelo menos uma solução de PABX IP com duas ou mais localidades, tendo no mínimo 450 (quatrocentos e cinquenta) ramais IP, Call Center com gravação, URA e Sistema Tarifador, compatível com as características do objeto. | Mínimo de um atestado de fornecimento |
| Item 18 | Ter instalado, configurado e fornecido, sob contrato, Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC nas modalidades Local; Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), tendo fornecido, ao menos, 4 troncos IP/SIP ou E1/R2, seguindo Resolução ANATEL nº 426/2005, compatíveis com as características do objeto. | Mínimo de um atestado de fornecimento |

- 9.11.1.1. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 9.11.1.2. 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.
- 9.11.1.3. 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.
- 9.11.1.4. Por ocasião da solicitação do pregoeiro, 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.
- 9.11.2. Para o item 18 da licitação, além do atestado, apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e a licença STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.
- 9.11.3. As empresas deverão apresentar ainda:
- 9.11.3.1. **Atestado de Vistoria** assinado pelo servidor responsável, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, caso o licitante opte por realizá-la, ou **Declaração de Dispensa de Vistoria**, conforme modelo anexo do Edital, caso o licitante opte por NÃO realizá-la.

- 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 (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 9.13. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.
- 9.13.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.
- 9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, 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.
- 9.15. 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 ou empresa de pequeno porte com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 9.16. 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.
- 9.17. 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.
- 9.18. No caso de 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.
- 9.19. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

9.19.1. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es), cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

9.20. 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 estipulado pelo Pregoeiro no “chat” (prazo não inferior a 2 (duas) horas), a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, 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. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.1.3. Conter a declaração do licitante vencedor de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço e que concorda com todos os termos do Edital de Licitação e seus anexos.

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. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o **prazo de no mínimo 20 (vinte) 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 **03 (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 **03 (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”) ou 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. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

15.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de **05 (cinco) dias**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante a entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

15.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

15.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, quando for o caso, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame.

16. DO TERMO DE CONTRATO

16.1. Após a homologação da licitação, dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

16.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias, 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.

16.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante a entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou excepcionalmente por meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

16.2.2. O prazo previsto para assinatura do Termo de Contrato poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

16.3. Relativamente aos itens 01 a 13 e item 18 da licitação: O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de assinatura do Termo de Contrato, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme previsto no Termo de Referência e no instrumento contratual

16.4. Relativamente aos Itens 14, 15, 16, 17 da licitação: o contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura, sem prorrogação.

16.5. 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.

16.5.1. 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.

16.5.2. 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.

16.6. 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.

16.7. 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 cominações 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.

17. DO REAJUSTE EM SENTIDO GERAL

17.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

18. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

18.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

19.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital;

20. DO PAGAMENTO

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

20.1.1. 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.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

21.1.2. Não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

21.1.3. Apresentar documentação falsa;

21.1.4. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

- 21.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 21.1.6. Não mantiver a proposta;
 - 21.1.7. Cometer fraude fiscal;
 - 21.1.8. Comportar-se de modo inidôneo.
- 21.2. 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.
- 21.3. 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.
- 21.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 21.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
 - 21.4.2. Multa de **5 % (cinco por cento)** sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
 - 21.4.3. 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;
 - 21.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no **SICAF**, pelo prazo de até cinco anos;
 - 21.4.5. 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.
- 21.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 21.6. 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.
- 21.7. 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.

- 21.8. 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.
- 21.9. 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.
- 21.10. 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.
- 21.11. 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.
- 21.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no **SICAF**.
- 21.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

22. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

- 22.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.
- 22.2. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.
- 22.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.
- 22.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

23. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

- 23.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail **licitacoes@cefet-rj.br (fazendo referência ao número do Pregão no título do e-mail)**.
- 23.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.
- 23.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 23.5. 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.
- 23.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.
- 23.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 23.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 23.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

24. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- 24.1. Este Edital observará em todas as fases do procedimento licitatório as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, prevendo, inclusive, a apresentação de documentos físicos, copiados ou impressos, apenas quando necessário, preferencialmente através de papel reciclado, e de forma a não frustrar a competitividade.
- 24.2. O licitante que for contratado para prestação do serviço, objeto da licitação, deverá comprometer-se a cumprir, sempre que possível, as práticas de sustentabilidade ambiental, estabelecidas no art. 6º e seus incisos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, bem como os critérios e práticas sustentáveis elencados no art. 4º do Decreto nº 7.746/2012, alterado pelo Decreto nº 9.178/2017, tais como:
- 24.2.1. Baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- 24.2.2. Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- 24.2.3. Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- 24.2.4. Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- 24.2.5. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

- 24.2.6. Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- 24.2.7. Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras; e
- 24.2.8. Utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 25.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.
- 25.2. 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.
- 25.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 25.4. 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.
- 25.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 25.6. 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.
- 25.7. 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.
- 25.8. 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.
- 25.9. 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.
- 25.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 25.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico **www.gov.br/compras/pt-br**.
- 25.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
 - 25.12.1. ANEXO I - Termo de Referência;
 - 25.12.2. ANEXO I-A - Estudo Técnico Preliminar;

- 25.12.3. ANEXO II - Modelo de Proposta;
- 25.12.4. ANEXO III – Dados Cadastrais da Empresa;
- 25.12.5. ANEXO IV – Minuta de Ata de Registro de Preços;
- 25.12.6. ANEXO V- Modelo de Atestado de Vistoria;
- 25.12.7. ANEXO VI–Modelo de Declaração de Dispensa de Vistoria;
- 25.12.8. ANEXO VII- Minuta de Termo de Contrato.

Rio de Janeiro, 29 de julho de 2022.

Aprovo o presente Edital e seus Anexos,

MAURICIO SALDANHA MOTTA
Diretor-Geral do CEFET/RJ

Termo de Referência



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA
CELSO SUCKOW DA FONSECA

TELEFONIA FIXA COMUTADA

Serviço de Telefonia Fixa Comutada IP, com estrutura de
Comunicações Unificadas e PABX para as Unidades do
Cefet/RJ.

Rio de Janeiro, 20 julho de 2022

PREGÃO ELETRÔNICO SRP

(Processo Administrativo n.º 23063.002124/2021-23)

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto do presente procedimento licitatório é a Constituição de Ata de Registro de preços para contratação futura de empresa especializada para o fornecimento de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças, com manutenção e suporte técnico, assim como Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, para as unidades do Cefet/RJ, conforme especificações constantes deste Termo de Referência.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO:

| Grupo | Item | Descrição do objeto | Código Catmat/catser | Quantidade | Métrica Ou Unidade |
|-------|------|--|----------------------|------------|--------------------|
| 1 | 1 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 1, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 27421 | 1 | Serviço Mensal |
| | 2 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 2, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 27421 | 2 | Serviço Mensal |
| | 3 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 3, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 27421 | 5 | Serviço Mensal |
| | 4 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 1. | 27120 | 1 | Serviço Mensal |
| | 5 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 2. | 27120 | 2 | Serviço Mensal |
| | 6 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 3. | 27120 | 5 | Serviço Mensal |
| | 7 | Licença de Terminais de Comunicação Unificada (UC). | 27260 | 1200 | Serviço Mensal |
| | 8 | Aparelho Telefônico IP. | 27421 | 1200 | Serviço Mensal |
| | 9 | Módulo Contact Center + Gravação | 27120 | 1 | Serviço Mensal |
| | 10 | Licença de Agente de Contact Center com gravação | 27260 | 100 | Serviço Mensal |
| | 11 | Licença de Supervisor de Contact Center. | 27260 | 20 | Serviço Mensal |
| | 12 | Licença de Backup. | 27758 | 1 | Serviço Mensal |
| | 13 | Sistema de Tarifação | 27260 | 1 | Serviço Mensal |

| | | | | | |
|------------|----|---|-------|---|----------------|
| | 14 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 1. | 26972 | 1 | Unidade |
| | 15 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 2. | 26972 | 2 | Unidade |
| | 16 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 3. | 26972 | 5 | Unidade |
| | 17 | Treinamento para Administração da Arquitetura da Solução. | 3840 | 8 | Unidade |
| N/A | 18 | Serviço de fornecimento de Tronco IP/SIP e E1 com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas. | 21873 | 8 | Serviço Mensal |

3. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 3.1.1. Nos últimos anos os meios de comunicação evoluíram sobremaneira, tornando-se ferramentas fundamentais nas empresas e instituições, contribuindo para o aumento da produtividade e para a redução de custos. No Cefet/RJ, assim como nos demais órgãos do governo, muitos processos de trabalho dependem de bons mecanismos de comunicação;
- 3.1.2. Atualmente o Cefet/RJ possui uma infraestrutura de telefonia deficiente, a exemplo da unidade Maracanã e também outros Campi do Cefet/RJ, que possuem o sistema telefônico tecnologicamente desatualizado, o que, por vezes, causa interrupção dos serviços prejudicando o exercício das atividades institucionais do Órgão.
- 3.1.3. A disponibilidade e a continuidade dos serviços são atributos vitais a serem levados em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da sua prestação causaria transtornos aos usuários internos e aos cidadãos em geral.
- 3.1.4. O sistema de comunicações unificadas ofertado deve ser totalmente IP, provendo recursos para chamadas de voz entre usuários do sistema, dentro do ambiente interno da contratante, garantindo o sigilo das comunicações entre seus colaboradores. Deve possibilitar integração com o software Microsoft Teams para permitir realização de chamadas telefônicas através deste software;
- 3.1.5. Para a mídia de voz a solução deverá permitir a utilização plena de portas digitais e analógicas, tais como links E1, portas FXS e/ou FXO, capaz de se adaptar ao cenário de telefonia analógica existente, em cada unidade do Cefet/RJ;
- 3.1.6. O objeto visa garantir a migração gradativa de ramais analógicos para ramais IP, permitindo maior agilidade para ampliação de ramais e mudança de estação de trabalho e adequações de layout dos ambientes, sem a necessidade de readequação do cabeamento, pois utilizaria a infraestrutura de rede lógica existente para os computadores. Além disso, tornaria possível gerenciar o sistema telefônico por meio de uma conexão com a rede em qualquer das unidades do Cefet/RJ;

- 3.1.7. Além da disponibilidade e da continuidade dos serviços, há que se considerar ainda a evolução das tecnologias envolvidas. Conclui-se, portanto, que há necessidade de nova solução de telefonia, que atenda às necessidades do Cefet/RJ, que seja coberta por garantia e que apresente desempenho e funcionalidades compatíveis com as tecnologias atuais, com suporte técnico especializado;
- 3.1.8. A composição deste objeto reside, portanto, na necessidade de reduzir custos e modernizar os mecanismos de comunicação do Cefet/RJ, de forma a atender as suas necessidades e contribuir positivamente na sua capacidade de prestar um bom serviço à sociedade;
- 3.1.9. A implementação da plataforma de telefonia híbrida TDM/IP no Cefet/RJ permitirá obter maior disponibilidade, diminuindo riscos de interrupções dos serviços que possam impactar o negócio da Instituição, além da implementação de novas ferramentas, funcionalidades e recursos de colaboração facilitando a interação entre as equipes de trabalho;

3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

| ALINHAMENTO AO PDTIC < 2020 – 2024 > | |
|--------------------------------------|--|
| ID | Necessidades Identificadas |
| N20 | Executar ações para expandir a rede de dados e voz ampliando seu acesso, sua capacidade e seu alcance. Manter o bom funcionamento dessas redes tanto no Campus Maracanã quanto nos demais campi. |

3.3. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 3.3.1. Pela percepção do mercado, tem-se que a segregação de atividades, proporciona a seleção de um número maior de empresas capacitadas. Contudo, o serviço de solução de Comunicação Unificada é caracterizado por um conjunto de ações e atividades complexas que garantem a consecução da integridade da rede de telefonia e dados. O parcelamento do objeto, permitindo a adjudicação a múltiplas empresas certamente comprometeria a qualidade e o conjunto funcional da solução, bem como a economia de escala, resultando na impossibilidade de seu parcelamento;
- 3.3.2. A formação do Grupo 1 deve-se, mormente, para atender ao princípio da padronização e compatibilidade tecnológica, uniformizar a prestação dos serviços e otimizar os processos de acompanhamento, fiscalização e execução do contrato sem restringir a competitividade de licitantes. Portanto, o certame deverá contemplar o Grupo 1 e item 18, sendo o primeiro destinado a Solução de Comunicação Unificada e o segundo à Serviços Telefônicos Fixo Comutado – STFC;

3.4. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 3.4.1. Os produtos e serviços objetos deste Termo de Referência buscam:
- 3.4.1.1. Dar destinação otimizada aos investimentos em TIC;
- 3.4.1.2. Atualizar a plataforma tecnológica de comunicação;

- 3.4.1.3. Aumentar a eficiência das atividades administrativas, gerenciais ou de suporte da CONTRATANTE através do uso de equipamentos de comunicação novos, atualizados tecnologicamente e com garantia de funcionamento durante o período de vida útil de tais equipamentos;
- 3.4.1.4. Reduzir intervenções de suporte nos equipamentos;
- 3.4.1.5. Reduzir os custos mensais atuais de comunicação melhorando o nível dos serviços;
- 3.4.1.6. Reduzir riscos de interrupção através do monitoramento ininterrupto e da integração total de equipamentos e procedimentos de serviços e sistema de comunicação em decorrência da implantação da solução;
- 3.4.1.7. Possibilidade de proporcionar a todos os CAMPI do Cefet/RJ as mesmas funcionalidades de comunicação existentes na unidade Maracanã, com integração e padronização dos recursos de telefonia, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;
- 3.4.1.8. Otimizar o uso dos serviços de telefonia, devido ao fato de a tecnologia proporcionar que os remanejamentos de ramal resultantes das mudanças de layout também sejam realizados por meio de comandos via software;

4. ESPECIFICAÇÃO GERAIS PARA CONTRATAÇÃO

4.1. ESCOPO

- 4.1.1. O objeto da contratação tem a natureza de serviço de comum, Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;
- 4.1.2. Trata-se de contratação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças, com manutenção e suporte técnico, assim como Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, que visa a substituição e adaptação total do atual sistema de telefonia do Cefet/RJ, com vistas a sua modernização, a integração, otimização de gestão e aumento da segurança e disponibilidades de acesso;
- 4.1.3. As ofertas devem incluir o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos e serviços;
- 4.1.4. A Solução deverá ser caracterizada como Solução de Comunicação Unificada (UC) composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controlador Software Switch IP/SIP, Media Gateway/Roteador IP/PSTN, Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, Tarifação, dentre outros elementos;
- 4.1.5. Essa composição tem por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero;

- 4.1.6. Deverá ser capaz de integrar ramais IP/SIP e analógicos com DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, chamadas telefônicas **externas locais e nacionais ilimitadas**, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP e analógicos), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX IP) entre as unidades do Cefet/RJ e seu público, de forma contínua, de acordo com especificações e condições presentes neste Termo de Referência;
- 4.1.7. Deverá prover também que cada uma das unidades do Cefet/RJ possua números de telefone local (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos IP/SIP ou E1/R2 Digital, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados por cada PABX IP, conforme especificações neste Termo de Referência;
- 4.1.8. **Os itens 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 17 do Grupo 1** devem ser do mesmo fabricante, tendo em vista a necessidade de que haja padronização e compatibilidade técnica entre os componentes da solução, inclusive para efeitos de garantia e manutenção;
- 4.1.9. A contratação será dividida da seguinte forma: o Grupo 1 composto pela “Solução de Comunicação Unificada” e item 18 composto pelos “Serviços de STFC”;
- 4.1.10. O Cefet/RJ possui 8 unidades:

| LOCALIDADE | ENDEREÇO |
|-------------------|--|
| Maracanã | Avenida Maracanã, n° 229 - Rio de Janeiro - RJ CEP - 20271-110 |
| Nova Iguaçu | Estrada de Adrianópolis, n° 1317 - Santa Rita – Nova Iguaçu - RJ CEP - 26041-271 |
| Petrópolis | Rua do Imperador, n° 971 Centro Histórico - Petrópolis CEP - 25620-003 |
| Maria da Graça | Rua Miguel Ângelo, n°96 - Maria da Graça - RJ CEP - 20785-220 |
| Nova Friburgo | Avenida Governador Roberto da Silveira, n° 1900 - Prado - RJ CEP - 28635-000 |
| Valença | Rua Voluntários da Pátria, n° 30. Belo Horizonte - Valença - RJ CEP - 27600-000 |
| Itaguaí | Avenida Mario Covas, lote J2, quadra J - Distrito Industrial de Itaguaí - RJ CEP 23820-300 |
| Angra dos Reis | Rua do Areal, n° 522 - Parque Perequê - Bairro Mambucaba 4° Distrito de Angra dos Reis - RJ CEP - 23953-030 |

- 4.1.11. A CONTRATADA deverá ser capaz de fornecer a solução com suporte em todas as unidades do Cefet/RJ;
- 4.1.12. A CONTRATADA será responsável pelos serviços de adequação física dos DGs de telefonia, assim como sua manutenção durante todo o período de contrato;

- 4.1.13. Os serviços serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário vinculado à cada modalidade e Grupo;
- 4.1.14. O critério de julgamento da licitação é o menor preço global do grupo 1 e item 18, para a seleção da proposta mais vantajosa;
- 4.1.15. Todos os itens são agrupados em grupo com 17 itens e o item 18 separado e o critério de seleção da proposta mais vantajosa será o menor preço global do grupo 1 e item 18;
- 4.1.16. Todos os equipamentos e serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, determinadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE vencedora do certame;
- 4.1.17. A LICITANTE deve apresentar em sua proposta a marca e modelo de todos os itens ofertados;
- 4.1.18. A LICITANTE deve apresentar descritivo técnico, em português, contendo maiores informações acerca dos equipamentos/sistemas ofertados. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE;
- 4.1.19. A LICITANTE deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor global da proposta do grupo 1 e do item 18, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto, evitando assim prejuízo para o conjunto da solução e perda de economia de escala;

4.2. REQUISITOS LEGAIS

- 4.2.1. A Contratada deve possuir e implementar política de privacidade que atenda aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a ser homologada pelo Cefet/RJ, assegurando o adequado tratamento dos dados pessoais e principalmente sua classificação em sensíveis e não sensíveis, incluindo categorias de informações pessoais de saúde e informações pessoais financeiras;
- 4.2.2. Toda Solução deverá preferencialmente ser baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261;
- 4.2.3. A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);
- 4.2.4. Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL;
- 4.2.5. Para o item 18, a proponente deverá possuir **licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia)** e **STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada)** junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual do serviço;
- 4.2.6. Na migração dos sistemas telefônicos do Cefet/RJ para esta Solução, deverão ser observadas **as regras de portabilidade numérica**, de acordo com a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, que estabelece o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP) seguindo a tabela abaixo dos números já existentes:

| LOCALIDADE | TIPO de Tronco | DDR | TELEFONE P/PORTABILIDADE | SEQUÊNCIA |
|----------------|----------------|-----------------|--------------------------|--------------------|
| Maracanã | E1 30 canais | 300+ 100 | (21) 2566-3022 | 2900 a 3199 + novo |
| Nova Iguaçu | E1 30 canais | 100 | (21) 2886-8911 | 8900 a 8999 |
| Maria da Graça | E1 30 canais | 100 | (21) 3297-7900 | 7900 a 7999 |
| Petrópolis | E1 30 canais | 50 + 50 | (24) 2292-9700 | 9700 a 9749+ novo |
| Valença | E1 30 canais | 50 | (24) 2453-0200 | 0200-0249 |
| Nova Friburgo | E1 30 canais | 50 | (22) 2519-8900 | 8900-8949 |
| Itaguaí | E1 30 canais | 50 | (21) 2700-7800 | 7800-7849 |
| Angra dos Reis | E1 30 canais | 50 | (24) 3364-1750 | 1750-1799 |

4.2.7. Não será aceito fornecimento de troncos analógicos para nenhuma localidade. Somente serão aceitos troncos do tipo IP/SIP ou E1 Digital (R2D/ISDN), com 30 canais de uso simultâneo para entrada e saída de ligações, em cada uma das unidades do Cefet/RJ;

5. QUANTIDADES MÍNIMAS

5.1. Os itens 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 17 foram agrupados para atender o objeto da licitação visando à redução de custos, compatibilidade entre materiais/serviços e conformidade operacional para a administração. No entanto, não há a obrigatoriedade da aquisição de todos os itens do Grupo 1 já que alguns deles são direcionados especificamente a projetos que dependerão de recursos financeiros para serem adquiridos, mas foram previstos para que a contratação atenda aos pressupostos da eficácia e da economicidade.

5.2. A CONTRATADA deverá observar, em seu fornecimento, as quantidades iniciais mínimas dos itens que compõem cada Solução de Comunicação Unificada, de acordo com cada localidade, sendo Tipo 1 – unidade Maracanã, Tipo 2 as unidades Petrópolis e Nova Iguaçu e Tipo 3 as unidades Maria da Graça, Angra dos Reis, Valença, Itaguaí e Nova Friburgo;

| Item | DESCRIÇÃO DO ITEM | Tipo 1 | Tipo 2 | Tipo 3 |
|------|--|--------|--------|--------|
| 1 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 1, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 01 | - | - |
| 2 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 2, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | - | 02 | - |
| 3 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 3, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | - | - | 05 |
| 4 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 1. | 01 | - | - |

| | | | | |
|----|--|-----|----|----|
| 5 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 2. | - | 02 | - |
| 6 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 3. | - | - | 05 |
| 7 | Licença de Terminais de Comunicação Unificada (UC). | 150 | - | - |
| 8 | Aparelho Telefônico IP. | 100 | - | - |
| 9 | Módulo Contact Center + Gravação | - | - | - |
| 10 | Licença de Agente de Contact Center c/ gravação | - | - | - |
| 11 | Licença de Supervisor de Contact Center. | - | - | - |
| 12 | Licença de Backup. | - | - | - |
| 13 | Sistema de Tarifação | 01 | - | - |
| 14 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 1. | 01 | - | - |
| 15 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 2. | - | 01 | - |
| 16 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 3. | - | - | 01 |
| 17 | Treinamento para Administração da Arquitetura da Solução. | 01 | 01 | 01 |

5.3 QUANTIDADES MÍNIMAS POR LOCALIDADE:

| | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 |
|--|--------|--------|--------|
| CENTRAL TELEFONICA | 1 | 2 | 5 |
| PORTAS para Ramais analógicos | 200 | 70 | 50 |
| Aparelhos IP | 100 | - | - |
| Terminais de comunicação unificadas | 100 | - | - |

6. CAPACIDADES MÁXIMAS DE EXPANSÃO – GRUPO 1

6.1. A CONTRATADA também deverá observar as capacidades máximas de expansão para cada unidade, aplicando-se o mesmo critério de tipificação, onde cada solução ofertada deverá ser capaz de atender expansões futuras dos seguintes itens;

| Grupo | Item | Descrição do objeto | Quantidade máxima | Métrica Ou Unidade |
|-------|------|---------------------|-------------------|--------------------|
|-------|------|---------------------|-------------------|--------------------|

| | | | | |
|---|----|--|------|----------------|
| 1 | 1 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 1, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 1 | Serviço Mensal |
| | 2 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 2, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 2 | Serviço Mensal |
| | 3 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 3, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 5 | Serviço Mensal |
| | 4 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 1. | 1 | Serviço Mensal |
| | 5 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 2. | 2 | Serviço Mensal |
| | 6 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 3. | 5 | Serviço Mensal |
| | 7 | Licença de Terminais de Comunicação Unificada (UC). | 1500 | Serviço Mensal |
| | 8 | Aparelho Telefônico IP. | 1200 | Serviço Mensal |
| | 9 | Módulo Contact Center + Gravação | 1 | Serviço Mensal |
| | 10 | Licença de Agente de Contact Center com gravação | 100 | Serviço Mensal |
| | 11 | Licença de Supervisor de Contact Center. | 20 | Serviço Mensal |
| | 12 | Licença de Backup. | 1 | Serviço Mensal |

| | | | | |
|-----|----|---|---|----------------|
| | 13 | Sistema de Tarifação | 1 | Serviço Mensal |
| | 14 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 1. | 1 | Unidade |
| | 15 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 2. | 2 | Unidade |
| | 16 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 3. | 5 | Unidade |
| | 17 | Treinamento para Administração da Arquitetura da Solução. | 8 | Unidade |
| N/A | 18 | Serviço de fornecimento de Tronco IP/SIP e E1 com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas. | 8 | Serviço Mensal |

6.2. Cada Solução de Comunicação deverá estar preparada para migração futura, dos ramais analógicos para Ramais IP mediante aditivo contratual do contrato da prestação de serviços, de acordo com o cronograma de atualização e modernização tecnológica das redes de dados e voz de cada unidade do Cefet/RJ, assim como acréscimos de licenças específicas para Contact Center, Gravação, Tarifação e quantidade de troncos IP/SIP ou E1/R2;

6.3. Não será permitido a substituição das plataformas instaladas, tendo apenas a adição de licenças e módulos, se houver necessidade, assim como a reconfiguração dos ramais migrados, recriação de grupos, rotas, parâmetros de funcionamento e demais objetos pertinentes aos ramais migrados.

6.4 QUANTIDADES MÁXIMAS POR LOCALIDADE:

| | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 |
|--|--------|--------|--------|
| CENTRAL TELEFONICA | 1 | 2 | 5 |
| PORTAS para Ramais analógicos | 200 | 70 | 50 |
| Aparelhos IP | 500 | 100 | 100 |
| Terminais de comunicação unificadas | 500 | 250 | 100 |

7. REQUISITOS FUNCIONAIS – GRUPO 1

7.1. SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA

- 7.1.1. A solução de comunicação unificada (central) deve ser totalmente IP, possibilitando a utilização de terminais analógicos, entroncamento digital, entroncamento analógico quando solicitado através de gateways do mesmo fabricante, a fim de garantir interoperabilidade plena;
- 7.1.2. O fornecimento de nobreak e microcomputadores, que porventura se mostrarem necessários para compor a solução ofertada, serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Cabe a CONTRATADA informar o consumo dos módulos componentes (módulos centralizadores, gateways externos, etc) e configuração mínima dos microcomputadores necessários para uso das aplicações;
- 7.1.3. A plataforma deve possuir as seguintes características:
 - 7.1.3.1. Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento. Além de fornecer todos os equipamentos (hardware) e programas (software) novos e sem uso, eles devem ser fornecidos com a versão mais atual disponível;
 - 7.1.3.2. Deve possuir, no mínimo, uma interface Ethernet a 1000 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da plataforma, de qualquer ponto desta rede. Realizar total integração entre voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados através da referida rede;
 - 7.1.3.3. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada;
 - 7.1.3.4. A plataforma deve conter memória de massa em disco rígido não volátil para recarga automática dos programas e dados quando necessário, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes aos contatos realizados não sejam perdidos;
- 7.1.4. As licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso. Este sistema deve ser On Premise, ou seja, instalados integralmente no ambiente da CONTRATANTE, sem dependência de serviços ou servidores externos para sua operação;
- 7.1.5. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado, desde que disponha dos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome;
- 7.1.6. O sistema deve dispor de uma interface amigável que permita, aos usuários configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe;
- 7.1.7. O sistema ofertado, quando operando em ambiente Web browser, não poderá exigir a instalação de qualquer plugin ou processo na estação de trabalho;
- 7.1.8. O usuário deve poder acessar o terminal de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:
 - 7.1.8.1. Web Browser;
 - 7.1.8.2. Aplicativo para Smartphones Android e iOS.

7.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA

- 7.2.1. O acesso a solução via Web-browser ou aplicação para Smartphone deve ser realizado via login e senha sempre;
- 7.2.2. No caso do acesso via navegador Web Browser, a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (Transport Layer Security) utilizado via HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure);
- 7.2.3. Na criação de um usuário o administrador não deverá ter acesso a criação/definição da senha, devendo ser automaticamente gerada uma senha inicial pelo sistema e encaminhada via e-mail ao usuário. No primeiro acesso o usuário deverá ser orientado a gerar sua senha definitiva, que não deverá ser visível em ambiente de administração;
- 7.2.4. O usuário deverá ter a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário;
- 7.2.5. A plataforma ofertada deve possuir um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas da Contratante;
- 7.2.6. Todas as comunicações, independente da mídia, que couberem, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais.

7.3. FUNCIONALIDADES BÁSICAS

- 7.3.1. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no Soft Client web como no aplicativo para Smartphone:
 - 7.3.1.1. Discagem rápida via click-to-dial;
 - 7.3.1.2. Geração e recebimento de chamadas de voz;
 - 7.3.1.3. Entroncamento com rede pública de voz;
 - 7.3.1.4. Áudio conferência para 3 participantes.

7.4. RECURSOS DE TELEFONIA - CHAMADAS DE VOZ

- 7.4.1. A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais. Além de possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema;
- 7.4.2. A plataforma deve possuir módulo softswitch com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e μ) e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261);
- 7.4.3. Possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz, bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ;

- 7.4.4. A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz;
- 7.4.5. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, as seguintes RFCs: RFC 2246; RFC 2327; RFC 2474; RFC 2475; RFC 2597; RFC 2598; RFC 2507; RFC 2508; RFC 2617; RFC 2833; RFC 2976; RFC 3261; RFC 3262; RFC 3264; RFC 3266; RFC 3311; RFC 3325; RFC 3326; RFC 3389; RFC 3489; RFC 3515; RFC 3550; RFC 3551; RFC 3605; RFC 3702; RFC 3711; RFC 3903; RFC 4566; RFC 4568; RFC 5806; RFC 5876; RFC 6086;
- 7.4.6. Deverá possuir a facilidade de estabelecer um controle de tempo de duração nas comunicações de voz saintes, permitindo selecionar a ação desejada após ultrapassar o limite cadastrado. O tempo máximo deverá ser genérico para todo o sistema e configurável a sua existência ou não em cada ramal da plataforma;
- 7.4.7. Deve ser possível configurar tempos máximos distintos para chamadas locais para telefone fixo, chamadas locais para celular e chamadas interurbanas;
- 7.4.8. Possuir atendimento automático digital vocalizado com menu de atendimento para encaminhamento dos contatos de voz entrantes de forma automática sem a intervenção da telefonista;
- 7.4.8.1. A plataforma deve possuir 08 (oito) canais simultâneos para contatos de voz entrantes, permitindo definir pelo menos, 5 (cinco) opções no menu de atendimento com 1 (um) níveis;
- 7.4.8.2. A seleção destas mensagens deverá ser feita por interface web de configuração;
- 7.4.8.3. Será responsabilidade da contratada a instalação, a programação e a gravação de voz.

7.5. APLICATIVO DE APOIO AS OPERAÇÕES DE TELEFONIA

- 7.5.1. A plataforma deve vir acompanhada de aplicativo de apoio às operações de telefonia, para cada ramal fornecido, com interface gráfica amigável, as quais serão instaladas em microcomputadores com Sistema Operacional Windows a serem fornecidos pela CONTRATANTE;
- 7.5.2. Este aplicativo deve possuir discagem abreviada e opção de cadastramento de agenda para, pelo menos, 300 (trezentos) cadastros além de disponibilizar;
- 7.5.3. O aplicativo deve dispor de botões de discagem rápida que permitam a programação destes com o nome e o número a ser discado, disponibilizar o registro de todas as chamadas entrantes e saintes dos usuários, mesmo estando o aplicativo desabilitado;
- 7.5.4. O aplicativo deve permitir manter informação dos cadastros com o nome completo, cargo, departamento e e-mail, em lista, que deverá ter opção de buscar as informações cadastradas pelos administradores do sistema e ainda na lista criada pelo próprio usuário, a ser armazenada no seu microcomputador;

- 7.5.5. Ao receber uma ligação, o aplicativo deve apresentar o número chamador (#A) na tela do microcomputador do usuário através de popup, divulgar o nome vinculado a este número na lista de cadastro e apresentar ainda as seguintes opções:
- 7.5.5.1. Estacionar a chamada;
 - 7.5.5.2. Transferir para outro ramal;
 - 7.5.5.3. Realizar a rechamada para o número chamador.
- 7.5.6. Permitir programar, no mínimo, as seguintes funções do ramal: Cadeado, Não-perturbe, siga-me e transferência por ocupado e não atende.
- 7.5.7. Permitir gerar chamadas, realizar conferências, pêndulos e consultas através da interface, sem necessidade de digitar códigos de facilidades no teclado do telefone.
- 7.5.8. Todos os usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal:
- 7.5.8.1. As caixas postais devem ter um menu de navegação que anteceda o encaminhamento da chamada para a caixa postal. Assim, o chamador pode escolher entre ir para a telefonista, acessar outro ramal ou gravar mensagem na caixa postal por comando do usuário para redirecionamento das ligações;
 - 7.5.8.2. Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo a CONTRATANTE responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do microcomputador dos usuários.

7.6. RECURSOS ADICIONAIS

- 7.6.1. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);
- 7.6.2. Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes) - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada receberá tom de ocupado.
- 7.6.3. Esta lista deve permitir o cadastro de até 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma;
- 7.6.4. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);
- 7.6.5. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;
- 7.6.6. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 7.6.7. Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes;

- 7.6.8. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc;
- 7.6.9. Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 100 (cem) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais;
- 7.6.10. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais;
- 7.6.11. Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso esta seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe);
- 7.6.12. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”;
- 7.6.13. Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento;
- 7.6.14. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas;
- 7.6.15. Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática;
- 7.6.16. Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;
- 7.6.17. Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso;
- 7.6.18. Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente;
- 7.6.19. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;
- 7.6.20. Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);

7.6.21. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).

7.6.22. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo;

7.7. AGENDA WEB

7.7.1. A CONTRATADA deve fornecer em sua solução, sistema gestão de agenda geral com, no mínimo, as características abaixo:

7.7.1.1. A agenda deverá centralizar os registros de contatos. Tais registros devem apresentar informações mínimas como: número dos telefones, nome dos contatos, endereço, para um mínimo de dez mil registros, a serem administrados por meio de interface web de acesso controlado por usuário/senha;

7.7.1.2. Deve permitir a pesquisa de contatos por número de telefone e nome do contato, cadastro de informações e importação de informações para a base de dados da solução;

7.7.1.3. Deve possuir três tipos de usuário, administrador (privilegio de visualizar, configurar e importar), operação (pesquisa e atualização dos registros de contatos) e padrão (privilegio somente para visualização).

7.8. APARELHO IP;

7.8.1. A CONTRATADA deverá fornecer aparelhos telefônicos IP que atendam as seguintes características mínimas:

7.8.1.1. Possuir display gráfico LCD de 128x48 pixels de resolução com iluminação de fundo;

7.8.1.2. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af, e possuir alimentação através de fonte externa;

7.8.1.3. Suporte de, no mínimo, duas (02) linhas SIP;

7.8.1.4. Permitir atualização de software via LAN;

7.8.1.5. Utilização em mesa ou parede;

7.8.1.6. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261)

- 7.8.1.7. Configuração: Via display no aparelho ou browser.
- 7.8.1.8. Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico
- 7.8.1.9. Suportar codificação e compressão conforme padrão G.711 e G. 729 a/b;
- 7.8.1.10. Suportar, no mínimo, os idiomas português, inglês e espanhol.
- 7.8.1.11. Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100/1000BaseT com conectorização RJ-45;
- 7.8.1.12. Possuir sistema de Viva-Voz;
- 7.8.1.13. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
- 7.8.1.14. Permitir a utilização de monofone ou headset;
- 7.8.1.15. Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;
- 7.8.1.16. Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
- 7.8.1.17. Permitir a visualização do número de “A” no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- 7.8.1.18. Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES;
- 7.8.1.19. Homologado na Anatel;
- 7.8.1.20. Os aparelhos IP devem ser do mesmo fabricante do SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA, a fim de garantir a interoperabilidade plena do sistema.

7.9. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM

- 7.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer em conjunto com a Solução de Comunicação Unificada um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via Web, centralizado no Site Maracanã, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes ser passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado;
- 7.9.2. Este sistema deverá ser capaz de receber os bilhetes das chamadas, das outras unidades do Cefet/RJ, através de comunicação IP, permitindo a consolidação de informações sobre o uso efetivo do sistema de telefonia como um todo;
- 7.9.3. Esse sistema de tarifação e bilhetagem deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada;
- 7.9.4. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB. A Contratada deverá fornecer o servidor de banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação;
- 7.9.5. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve possuir as seguintes facilidades:
 - 7.9.5.1. Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverá estar disponível mediante utilização de login e senha;
 - 7.9.5.2. Realizar o gerenciamento e tarifação de todos os ramais do sistema;

- 7.9.5.3. Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;
- 7.9.5.4. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em Português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 7.9.5.4.1. Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
 - 7.9.5.4.2. Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta;
 - 7.9.5.4.3. Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
 - 7.9.5.4.4. Listagem de Chamadas Saintes por Site Origem;
 - 7.9.5.4.5. Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
 - 7.9.5.4.6. Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;
 - 7.9.5.4.7. Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:
 - 7.9.5.4.8. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
 - 7.9.5.4.9. Número do ramal que originou a chamada;
 - 7.9.5.4.10. Data de início da chamada;
 - 7.9.5.4.11. Hora de início da chamada;
 - 7.9.5.4.12. Duração da chamada;
 - 7.9.5.4.13. Custo da chamada.
- 7.9.6. O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade;
- 7.9.7. Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;
- 7.9.8. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:
 - 7.9.8.1. Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente;
 - 7.9.8.2. Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;
 - 7.9.8.3. Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
 - 7.9.8.4. Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
 - 7.9.8.5. Agendamento da emissão automática de relatórios;
 - 7.9.8.6. Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;
 - 7.9.8.7. Envio de relatórios via e-mail;
 - 7.9.8.8. Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.
 - 7.9.8.9. Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;

7.9.8.10. Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.

7.9.8.11. Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada.

7.9.9. A LICITANTE deve indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem compatíveis com os requisitos apresentados nesta especificação;

7.10. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

7.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou para Agentes do Sistema de Comunicação de Voz ofertado, o qual deve ser do mesmo fabricante deste sistema;

7.10.2. Caberá a CONTRATADA o fornecimento de servidor para armazenamento das gravações;

7.10.3. O sistema deverá permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB;

7.10.4. As gravações deverão permanecer online por 6 meses. Após esse período a CONTRATANTE será responsável pelo backup das gravações;

7.10.5. O software para realização desse backup deverá ser fornecido pela CONTRATADA;

7.10.6. O sistema deverá possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;

7.10.7. Deverá ser possível controlar o acesso às gravações;

7.10.8. O sistema de gravação deverá ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, dez chamadas simultâneas;

7.10.9. A consulta às gravações deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.

7.10.10. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador.

7.10.11. Deverá ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saídas.

7.10.12. Deverá ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação;

7.11. SISTEMA DE BACKUP DAS GRAVAÇÕES

7.11.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o software necessário para prover o sistema de backup à CONTRATANTE. O referido sistema deverá ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador), possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo da CONTRATANTE;

- 7.11.2. Caberá à CONTRATADA apresentar à CONTRATANTE as características do servidor de backup que deverá ser disponibilizado pela CONTRATANTE para armazenamento dos arquivos de backup gerados por meio do sistema requerido;
- 7.11.3. Deverá possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de backup deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 7 (ou superior) e Linux;
- 7.11.4. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deverá ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha;
- 7.11.5. A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deverá disponibilizar ao administrador: a possibilidade de:
 - 7.11.5.1. Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento;
 - 7.11.5.2. Cadastro de backups para início imediato ou agendado;
 - 7.11.5.3. Restauração de backups.
 - 7.11.5.4. Deverá ser oferecida a possibilidade dos resultados dos backups serem notificados por e-mail.

7.12. SOLUÇÃO CONTACT CENTER

- 7.12.1. A solução de Contact Center deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;
- 7.12.2. O Contact Center deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
- 7.12.3. Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada.
- 7.12.4. As Posições de Atendimento (PA's) devem ser IP e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo.
- 7.12.5. O Contact Center deve ser licenciado para dez PAs com possibilidade de ampliação mediante novas contratações.
- 7.12.6. O sistema de Contact Center fornecido pela LICITANTE deve possuir as mídias Voz, Chat e E-mail.
- 7.12.7. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e headset USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão.
- 7.12.8. Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 7.12.9. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.
- 7.12.10. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação).

- 7.12.11. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, chat e e-mail.
- 7.12.12. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat.
- 7.12.13. Todas as interações do contact center, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O contact center deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias.
- 7.12.14. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
- 7.12.14.1. Agente com maior tempo livre;
 - 7.12.14.2. Agente com menor tempo de ocupação;
 - 7.12.14.3. Agente mais qualificado;
 - 7.12.14.4. Melhor agente possível.
- 7.12.15. Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimentos, tamanhos e tempos de fila;
- 7.12.16. Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada;
- 7.12.17. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia;
- 7.12.18. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimentos para estes dias;
- 7.12.19. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas;
- 7.12.20. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O contact center deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente;
- 7.12.21. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser;
- 7.12.22. O contact center deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real;
- 7.12.23. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento;
- 7.12.24. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser;

- 7.12.25. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas;
- 7.12.26. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do Contact Center e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração;
- 7.12.27. Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
- 7.12.27.1. Alterar estado dos agentes;
 - 7.12.27.2. Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - 7.12.27.3. Deslogar agentes;
 - 7.12.27.4. Editar configurações dos agentes;
 - 7.12.27.5. Monitorar agentes;
 - 7.12.27.6. Intercalar agentes;
 - 7.12.27.7. Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agente específico ou times;
- 7.12.28. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos;
- 7.12.29. As Posições de Supervisor devem ser IP e equipada com software de Console de Supervisão Web nativo. Deve ser licenciada uma supervisora com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação;
- 7.12.30. O contact center deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias;
- 7.12.31. O contact center proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- 7.12.31.1. Sessões de atendimento em tempo real (chat);
 - 7.12.31.2. Suportar navegação simultânea PA/ Usuários;
 - 7.12.31.3. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente);
- 7.12.32. O contact Center deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- 7.12.33. O contact center deve suportar a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o contact center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O contact center deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.

- 7.12.34. O contact center deverá possuir a solução de CallBack, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de CallBack, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento.
- 7.12.35. A geração de chamadas de voz dos números registrados no CallBack, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o CallBack;
- 7.12.36. Na parametrização do CallBack, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:
- 7.12.36.1.1. Linha Ocupada;
 - 7.12.36.1.2. Não Atende;
 - 7.12.36.1.3. Número Inválido;
 - 7.12.36.1.4. Abandono;
 - 7.12.36.1.5. URA / Secretária Eletrônica;
 - 7.12.36.1.6. Fax.
- 7.12.37. O contact center deverá possuir pré-atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito;
- 7.12.38. O contact center deverá possuir a habilitação nas posições de atendimento, para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. O contact Center deve efetuar a gravação desta Mídia;
- 7.12.39. O contact center deverá ser licenciado para que cada PA possa operar com até quatro janelas simultâneas de chat;

7.13. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

- 7.13.1. A interface de gerenciamento deverá ser baseada em browser podendo ser acessada de qualquer microcomputador da rede (mesma rede em que será instalada a Central Telefônica). Este computador será de responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo a LICITANTE informar a especificação mínima de hardware e software.
- 7.13.2. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:
- 7.13.2.1. Configuração das facilidades de ramais;
 - 7.13.2.2. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);
 - 7.13.2.3. Cadastramento de senhas e contas;
 - 7.13.2.4. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;
 - 7.13.2.5. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- 7.13.3. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária;

- 7.13.4. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador;
- 7.13.5. A solução ofertada deve permitir, minimamente, cinco acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção.

8. GARANTIA – GRUPO 1

8.1. GARANTIA

- 8.1.1. Todos os componentes de hardware e software que compõem a Solução de Comunicação Unificada ofertada, objeto deste edital, deverão estar cobertos pela garantia e assistência técnica durante a vigência do contrato de locação, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva ocorrendo de segunda à sexta-feira, em horário comercial;
- 8.1.2. O prazo de garantia terá início a partir do recebimento definitivo do objeto do contrato;
- 8.1.3. Caso o problema não seja solucionado a CONTRATADA deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas. Equipamento esse semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído;
- 8.1.4. Deverá ser prevista a garantia do fornecimento de qualquer parte, peça ou componente dos equipamentos fornecidos por um período mínimo de 05 (cinco) anos;
- 8.1.5. Exclui-se desta garantia os defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras comprováveis por laudo pertinente;

9. TREINAMENTOS – GRUPO 1

9.1. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 9.1.1. A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:
- 9.1.2. Programa de Usuários;
 - 9.1.2.1. Operação de terminais IP (softphone / telefone IP / ATA);
 - 9.1.2.2. Funções básicas dos ramais de usuário;
 - 9.1.2.3. Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;
 - 9.1.2.4. Simulações práticas.
 - 9.1.2.5. Obs.: Trinta minutos por treinando, até dez participantes.
- 9.1.3. Administrador do Pabx
 - 9.1.3.1. Conceitos;
 - 9.1.3.2. Softswitch;
 - 9.1.3.3. Configurações básicas de ramal;
 - 9.1.3.4. Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações;
 - 9.1.3.5. Criação e exclusão de ramais.
 - 9.1.3.6. Obs.: Quatro horas para uma turma de até dois administradores.

9.1.4. Administrador do software tarifador

- 9.1.4.1. Bilhetagem e tarifação;
- 9.1.4.2. Cadastros;
- 9.1.4.3. Relatórios.
- 9.1.4.4. Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.

9.1.5. Administração do sistema de comunicação unificada

- 9.1.5.1. Cadastro de pessoas;
- 9.1.5.2. Acesso ao sistema;
- 9.1.5.3. Trabalhando com mensagens e chamadas.
- 9.1.5.4. Obs.: Duas horas para uma turma de até dois administradores.

9.1.6. Atendentes

- 9.1.6.1. Conceitos iniciais;
- 9.1.6.2. Interface de operação;
- 9.1.6.3. Principais facilidades.
- 9.1.6.4. Obs.: Duas turmas de atendentes, sendo duas horas para cada turma de até quinze atendentes.

9.1.7. Supervisão do sistema

- 9.1.7.1. Conceitos iniciais;
- 9.1.7.2. Supervisão on-line do sistema;
- 9.1.7.3. Relatórios;
- 9.1.7.4. Principais facilidades.
- 9.1.7.5. Obs.: Quatro horas para uma turma de até quatro supervisores.

9.1.8. Administração do sistema

- 9.1.8.1. Conceitos iniciais;
- 9.1.8.2. Configuração de grupos e atendentes;
- 9.1.8.3. Supervisão on-line do sistema;
- 9.1.8.4. Relatórios;
- 9.1.8.5. Principais facilidades.
- 9.1.8.6. Obs.: Oito horas para uma turma de até dois administradores.

9.2. LOCAL E INFRAESTRUTURA

9.2.1. Cada treinamento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação à CONTRATANTE, sob pena de comprometer a parte prática do curso;

9.2.2. O treinamento ocorrerá em local próximo ao equipamento instalado. A definição do local ficará a critério da CONTRATANTE, observando-se as necessidades básicas de infraestrutura para treinamento, ou seja:

- 9.2.2.1. Uma sala contendo projetor multimídia + quadro branco e/ou flip-chart; Cadeiras com braço ou carteiras;
- 9.2.2.2. Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para uso do instrutor;
- 9.2.2.3. Microcomputador (Windows 7 ou superior) com acesso ao equipamento e à internet, para cada grupo de dois treinandos.
- 9.2.2.4. Para a parte prática, deverão ser disponibilizados, pelo menos, dois ramais por dupla de treinandos.

9.3. TREINAMENTO VIA ENSINO A DISTÂNCIA

- 9.3.1. Além dos treinamentos supracitados, a CONTRATADA deverá ainda disponibilizar à CONTRATANTE a possibilidade da realização de cursos técnicos a distância, baseados na internet, através do seu próprio site, em ambiente WEB, com acesso via browser (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc.;
- 9.3.2. Todo e qualquer treinamento deste ambiente WEB não limitará em tempo de uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento;
- 9.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de tutoria on-line, através de chat e em horários específicos, para os alunos matriculados nos cursos;
- 9.3.4. Entre os treinamentos, deverão ser disponibilizados, no mínimo:
 - 9.3.4.1. Operação das funções do ramal do usuário;
 - 9.3.4.2. Administrador das facilidades do PABX;
 - 9.3.4.3. Operação do software tarifador;
 - 9.3.4.4. Sistema de comunicação unificada;
 - 9.3.4.5. Visão geral da solução de atendimento;
 - 9.3.4.6. Operação do aplicativo de atendentes;
 - 9.3.4.7. Operação das ferramentas de supervisão;
 - 9.3.4.8. Configuração do sistema de atendimento;
 - 9.3.4.9. Operação dos recursos de gravação;
 - 9.3.4.10. Gerenciamento da ferramenta de backup.

10. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO – GRUPO 1

10.1. REQUISITOS GERAIS

- 10.1.1. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento do serviço, prestando todo tipo 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 exigidas do objeto da contratação;

- 10.1.2. Todos os softwares que compõem a Solução e entregue pela CONTRATADA deverão ter garantia de funcionamento e manutenção durante toda a vigência do Contrato;
- 10.1.3. No caso de garantia de softwares, a CONTRATADA deverá manter os softwares atualizados sempre na última versão disponibilizada pelos fabricantes das soluções de softwares;
- 10.1.4. Neste caso, se necessário, a CONTRATADA deverá firmar contrato com os fabricantes dos softwares, a fim de garantir o fornecimento das últimas versões de softwares disponíveis ao Cefet/RJ;
- 10.1.5. A CONTRATANTE deverá ter acesso à base de conhecimento dos fabricantes dos produtos relativamente a especificações e recomendações técnicas, procedimentos de configuração, diagnóstico e troubleshooting e disponibilidade de atualizações (patches) de firmware e software;
- 10.1.6. Os serviços de suporte técnico e manutenção **não devem ser confundidos** com os serviços de Operação Assistida;
- 10.1.7. Os serviços podem ser complementares ou concomitantes, todavia, os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ocorrer durante todo o período da contratação, já os de Operação Assistida apenas por 30 dias para a unidade Maracanã e 5 dias para as demais unidades, após a ativação da solução em cada localidade;
- 10.1.8. Para atendimento aos serviços de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá oferecer serviço de atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados, sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet;
- 10.1.9. Os chamados deverão ser atendidos por técnico(s) certificado(s)/capacitado(s) pelo fabricante;
- 10.1.10. A comprovação da certificação/capacitação do(s) técnico(s) poderá ser exigida pelo Cefet/RJ a qualquer momento durante vigência do contrato;
- 10.1.11. 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;
- 10.1.12. Os equipamentos de uso pessoal que porventura sejam necessários (notebooks, tablets, equipamentos de segurança pessoal, etc.) deverão ser providos pela CONTRATADA;
- 10.1.13. Caso a empresa vencedora do Grupo 1 não seja a mesma empresa do item 18, cabe a CONTRATADA para o Grupo 1, abrir e gerenciar todos os pedidos de suporte técnico para os serviços de STFC junto a CONTRATADA para o item 18, sob controle e supervisão da CONTRATANTE;
- 10.1.14. A CONTRATADA deverá levar em consideração os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, para a solução de problemas identificados durante a prestação dos serviços;
- 10.1.15. A CONTRATADA deverá registrar todos os chamados e emitirá mensalmente 2 relatórios:
- 10.1.16. **Relatório de Serviços Prestados (RSP)**, que são relatórios mensais 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;

- 10.1.17. **Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS)**, que são relatórios mensais, contendo 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;
- 10.1.18. A fim de criar um procedimento padrão e simplificado de rotina de entrega dos relatórios, as informações mínimas, formato e informações adicionais do RSP e RIS poderão ser alteradas em comum acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA após a assinatura do contrato;
- 10.1.19. Os RSP e RIS deverão ser apresentados mensalmente até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente;
- 10.1.20. A apresentação dos RSP e RIS é condição obrigatória para a realização do pagamento mensal dos SERVIÇOS CONTINUADOS.
- 10.2. **ATUALIZAÇÕES E MANUTENÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS DA SOLUÇÃO**
- 10.2.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, atualizações, substituição, manutenções corretivas e preventivas, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram;
- 10.2.2. 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;
- 10.2.3. Deverá ser realizado mensalmente procedimentos de manutenção preventiva de verificação dos componentes da solução instalados, conforme orientações do fabricante, sendo responsabilidade da CONTRATADA prover todas as correções e/ou atualizações que sejam necessárias;
- 10.2.4. 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;
- 10.2.5. Durante o período de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento da solução, prestando todo tipo de apoio técnico necessário e intervenções necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas na solução CONTRATADA;
- 10.2.6. 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;
- 10.3. **SUPORTE AOS USUÁRIOS DA SOLUÇÃO**
- 10.3.1. A CONTRATADA deverá manter equipe treinada para atender diretamente os técnicos de suporte da CONTRATANTE em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral;
- 10.4. **ATENDIMENTO TÉCNICO**
- 10.4.1. Deverá ser prestado, preferencialmente, de forma remota;

- 10.4.2. A CONTRATANTE deverá fornecer acesso remoto à CONTRATADA através de soluções especializadas (VPN, acesso remoto, etc.);
- 10.4.3. Se for constatado que este serviço de suporte e manutenção, prestado de forma remota pela CONTRATADA, retarda a solução de suporte ou manutenção solicitadas, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA e esta deverá alocar técnico capacitado para prestar serviços on-site;
- 10.4.4. 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;
- 10.4.5. Os equipamentos de uso pessoal que porventura sejam necessários (notebooks, tablets, equipamentos de segurança pessoal, etc.) deverão ser providos pela CONTRATADA;
- 10.4.6. Os chamados deverão ser atendidos por técnico(s) certificado(s)/capacitado(s) pelo fabricante;
- 10.4.7. A comprovação da certificação/capacitação do(s) técnico(s) poderá ser exigida pelo Cefet/RJ a qualquer momento durante vigência do contrato;
- 10.4.8. A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico qualificado de 2º e 3º níveis, bem como os firmwares e microcódigos dos equipamentos, de forma a prestar os serviços de manutenção e assistência técnica;
- 10.4.9. Para todos os efeitos, vigoram os seguintes conceitos de Suporte Técnico (2º e 3º níveis):
- 10.4.10. Primeiro nível: A CONTRATADA deverá efetuar treinamento das equipes técnicas das unidades do Cefet/RJ capacitando o efetivo para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas simples locais, configuração dos terminais e esclarecimento de dúvidas em geral;
- 10.4.11. Segundo nível: A CONTRATADA deverá prover equipe multidisciplinar treinada, certificada e com grande experiência em ambientes críticos e complexos, que exigem alta disponibilidade;
- 10.4.12. Terceiro nível: A CONTRATADA deverá prover o escalonamento ao fabricante, para o caso de necessidade de retaguarda nas tecnologias suportadas;
- 10.5. ABERTURA DE CHAMADOS
- 10.5.1. Para atendimento aos serviços de suporte e manutenção, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados 8x5 (horário comercial) sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet;
- 10.5.2. Os canais de relacionamento deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA imediatamente após a assinatura do contrato;
- 10.5.3. Sempre que a CONTRATADA mudar quaisquer dos canais de relacionamento, deverá informar ao Cefet/RJ com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos;
- 10.5.4. Todas as demandas de suporte e manutenção deverão ser registradas em sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA e separadas por site/campi como forma de documentação, acompanhamento e medição de níveis de serviço;

10.5.5. 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;

10.5.6. O sistema de registro de chamados, quando em sítio da Internet, deverá obrigar o usuário a preencher, no mínimo, as seguintes informações:

10.5.6.1. Identificação do solicitante;

10.5.6.2. E-mail;

10.5.6.3. Telefone(s) de contato;

10.5.6.4. Descrição. Texto digitado pelo demandante;

10.5.7. 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;

10.5.8. A CONTRATADA deverá abrir chamados automáticos, com comunicação posterior à CONTRATANTE, para:

10.5.8.1. Updates ou upgrades de softwares disponibilizados em última versão pelos fabricantes;

10.5.8.2. Instalações de patches de correção de erros e segurança disponibilizados em última versão pelos fabricantes;

10.5.8.3. Atualização de firmwares ou softwares de gateways, disponibilizados em última versão pelos fabricantes;

10.5.8.4. Atualizações, correções e manutenções preventivas da solução que sejam necessárias.;

10.6. PRAZOS RELACIONADOS AOS CHAMADOS

10.6.1. A CONTRATADA deverá levar em consideração os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO), para a solução de problemas identificados durante a prestação dos serviços;

10.6.2. Acompanhamento dos chamados:

10.6.3. Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica do Cefet/RJ, para análise quanto ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS);

10.6.4. 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 ao Cefet/RJ quando solicitado;

10.6.5. 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:

10.6.5.1. Número do registro;

10.6.5.2. Identificação e contato do SOLICITANTE;

10.6.5.3. Status. Ex.: Aguardando atendimento, Em atendimento, Aguardando posição de terceiro, Suspensa, Cancelada, Concluída, etc.;

10.6.5.4. Data e hora de abertura;

- 10.6.5.5. Descrição. Texto digitado pelo demandante;
- 10.6.5.6. Data da última atualização e responsável atual;
- 10.6.5.7. Data de conclusão;

10.6.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao sistema de registro de chamados WEB aos usuários do Cefet/RJ para a qualquer momento verificarem os status de suas próprias solicitações através do número do registro automaticamente gerado;

10.6.7. Devem ser criadas contas de acesso para a equipe de servidores designados pelo Cefet/RJ, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato;

10.7. MUDANÇA NA SITUAÇÃO DE CHAMADO

10.7.1. 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 do Cefet/RJ por meio de mensagem eletrônica, contendo informações de registro do chamado e da mudança de estado;

10.8. INTERRUPÇÃO DE CHAMADO

10.8.1. A critério do Cefet/RJ, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:

10.8.2. A CONTRATADA apresentar razões, aceitas pelo Cefet/RJ, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle;

10.8.3. Quando houver acordo com o Cefet/RJ para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;

10.8.4. Quando for necessária a tomada de ação pelo Cefet/RJ;

10.9. ENCERRAMENTO DE CHAMADO

10.9.1. Os chamados abertos somente poderão ser encerrados (fechados) após autorização do Cefet/RJ;

10.9.2. 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.

10.9.3. A documentação entregue deve ser suficiente para que a equipe técnica do Cefet/RJ possa entender os procedimentos realizados e possa repetir as ações que foram tomadas;

10.9.4. 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;

10.9.5. Qualquer chamado encerrado, sem anuência do Cefet/RJ 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;

10.10. RELATÓRIO DE SERVIÇOS PRESTADOS (RSP)

10.10.1. 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;

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

10.10.2.1. Data-hora de registro do chamado;

10.10.2.2. Data-hora de início do atendimento do chamado;

10.10.2.3. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado;

10.10.2.4. Número do ticket;

10.10.2.5. Tipo de chamado;

10.10.2.6. Elemento da solução;

10.10.2.7. Identificação do problema;

10.10.2.8. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;

10.10.2.9. Identificação do técnico da Equipe Técnica do Cefet/RJ que solicitou o serviço;

10.11. RELATÓRIO DE INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS (RIS)

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

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

10.11.2.1. Identificação do serviço;

10.11.2.2. Identificação da unidade do Cefet/RJ onde o serviço está sendo executado;

10.11.2.3. Identificação do número do ramal, quando aplicável;

10.11.2.4. Número do chamado aberto, pela CONTRATADA ou CONTRATANTE, para relatar a indisponibilidade;

10.11.2.5. Elemento da solução;

10.11.2.6. Identificação do problema;

10.11.2.7. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;

10.11.2.8. Identificação do técnico da Equipe Técnica do Cefet/RJ que solicitou o serviço;

10.11.3. Os RSP e RIS deverão ser emitidos em arquivo eletrônico em formato de planilha e enviada e/ou armazenada em condições a serem definidas pelo Cefet/RJ;

10.11.4. Os RSP e RIS deverão ser apresentados mensalmente até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente;

10.11.5. A apresentação dos RSP e RIS é condição obrigatória para a realização do pagamento mensal;

11. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

11.1. REQUISITOS PARA PLANEJAMENTO E PROJETO

- 11.1.1. As atividades de planejamento dizem respeito à análise do ambiente proposto no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos produtos e dispositivos nas unidades do Cefet/RJ;
- 11.1.2. Anteriormente ao início da implantação da Solução, a CONTRATADA deverá elaborar e entregar Projeto de implementação aos fiscais do Contrato, sem ônus adicional à CONTRATANTE;
- 11.1.3. A CONTRATADA deverá sanar as pendências identificadas em prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da CONTRATANTE, sendo que a não observação desse prazo ensejará na aplicação de penalidades previstas neste Termo de Referência e em lei;
- 11.1.4. Após o a entrega do projeto conforme requerido, ou após sanadas todas as pendências e não sendo detectadas inconformidades ou problemas, a CONTRATANTE fará seu aceite e autorizará a ativação/integração.
- 11.1.5. As entregas do projeto deverão cobrir todos os aspectos técnicos do planejamento e implementação da Solução, incluindo:
 - 11.1.5.1. Project Charter;
 - 11.1.5.2. Descrição geral do projeto;
 - 11.1.5.3. Requisitos Gerais;
 - 11.1.5.4. Resumo do cronograma e marcos (milestones);
 - 11.1.5.5. Nomes e responsabilidades;
 - 11.1.5.6. Plano de comunicação;
 - 11.1.5.7. Premissas e riscos preliminares;
 - 11.1.5.8. Requisitos de Aprovação;

11.2. ADEQUAÇÃO DO DISTRIBUIDOR GERAL DE TELEFONIA

11.2.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 11.2.1.1. A CONTRATADA deverá prever em sua proposta os custos de adequação dos distribuidores gerais de telefonia (DGs) em todas as unidades do Cefet/RJ relacionadas neste termo de referência, atendendo os seguintes requisitos mínimos de serviço:
 - 11.2.1.1.1. Toda Solução de Comunicação Unificada deverá ser instalada em rack fechado de telecomunicações, padrão 19”, de fornecimento da CONTRATADA, apropriados para fixação e proteção dos componentes que compõem cada solução, de cada unidade;

- 11.2.1.1.2. Não serão aceitas instalações de equipamentos afixados em parede ou pranchões de madeira/MDF, ou ainda, qualquer outro tipo de instalação que não o mencionado no item anterior;
- 11.2.1.1.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA, adequar todo o cabeamento dos ramais analógicos existentes, hoje instalados em blocos M10 ou BLI, afixados em pranchões e painéis de madeira; e que deverão ser previamente, identificados, e manobrados até os novos racks, sendo devidamente fechados em Painéis de Voz (voice panels) de 30 ou 50 portas;
- 11.2.1.1.4. O mesmo se aplica ao cabeamento das portas dos ramais analógicos dos novos equipamentos gabinetes, media-gateways e demais equipamentos analógicos, que também deverão ter suas respectivas conexões espelhadas em Painéis de Voz de 30 ou 50 portas;
- 11.2.1.1.5. No caso de emendas dos cabos telefônicos existentes, a CONTRATADA deverá utilizar caixas de emenda telefônica, conectores bargoa ou quaisquer outros métodos de emenda, desde que as mesmas fiquem identificadas e protegidas;
- 11.2.1.1.6. A CONTRATADA será responsável pela desmontagem dos pranchões e painéis de Madeiras/MDF, e correto descarte dos acessórios, blocos BLI e M10 e fios jumpers utilizados atualmente;
- 11.2.1.1.7. Caberá a CONTRATADA, prever todos os serviços e insumos necessários para adequação de todos os DGs de telefonia das unidades;
- 11.2.1.2. Tal modificação, permitirá às equipes do Cefet/RJ, assim como da própria CONTRATADA, agilidade na execução de atividades de ativações, desativações e/ou mudanças de ramais, através de simples manobras de patch cords;

11.2.2. CARACTERÍSTICAS ESPECIAIS – UNIDADE MARACANÃ

- 11.2.2.1. A unidade Sede do Cefet/RJ, unidade Maracanã, apresenta uma demanda maior de adequação, que deverá ser realizada em paralelo com a instalação dos novos equipamentos da Solução de Telefonia;
- 11.2.2.2. Atualmente o DG da unidade Maracanã, onde concentra-se todos os cabos telefônicos oriundos dos DGs secundários dos blocos e demais edificações, está localizado a aproximadamente, 250 metros do Data Center, edificação onde serão instalados os novos equipamentos;
- 11.2.2.3. Sendo assim, faz-se necessário que a CONTRATADA realize a instalação de nova infraestrutura de leitos, dutos, eletrocalhas e caixas de passagens, sealtubos e demais acessórios de fixação e proteção de cabos de telecomunicações; o lançamento de cabos CCI de diversos pares, capazes de espelhar 200 ramais analógicos localizados na atual sala de telefonia até o prédio no do novo Data Center, permitindo assim a ativação dos ramais existentes na nova Solução de Comunicação Unificada;
- 11.2.2.4. Caberá a CONTRATADA especificar a bitola e quantidade de pares dos novos cabos telefônicos, assim como o dimensionamento da bitola da infraestrutura de eletrocalhas e dutos capaz de protegê-los;

- 11.2.2.5. Toda infraestrutura deverá ser nova e dedicada aos novos cabos;
- 11.2.2.6. Caberá a CONTRATADA respeitar em seu projeto de instalação, todas as normas técnicas vigentes, no que tange a curvatura e proteção dos cabos, assim como a taxa de ocupação dos encaminhamentos mecânicos;
- 11.2.2.7. A CONTRATADA deverá efetuar as emendas dos cabos telefônicos existentes utilizando caixas de emenda telefônica, conectores barga ou quaisquer outros métodos de emenda, desde que as mesmas fiquem identificadas e protegidas;
- 11.2.2.8. A CONTRATADA será responsável pela desmontagem dos pranchões e painéis de Madeiras/MDF, localizados atualmente na sala de telefonia, assim como o correto descarte dos acessórios, blocos BLI e M10 e fios jumpers utilizados atualmente;
- 11.2.2.9. Caberá a CONTRATADA, prever todos os serviços e insumos necessários para adequação dos e Inventário dos blocos e cabos atuais, identificando usuários e seus respectivos setores e blocos;
- 11.2.2.10. A CONTRATADA poderá fazer vistoria no local para fazer o dimensionamento correto da proposta avaliando materiais e mão-de-obra empregados na solução.
- 11.2.2.11. A CONTRATADA apresentará o projeto Executivo para a migração a ser discutido e aprovado pela CONTRATANTE;
- 11.2.2.12. TODOS os materiais devem ser fornecidos pela CONTRATADA, incluindo cabos, fios, conectores, quadro de distribuição, eletrodutos, eletrocalhas, suportes, parafusos, porcas, arruelas, bloco M10, novos voice panels e caixas de emenda;

11.3. PROJETO TÉCNICO

- 11.3.1. As atividades de planejamento dizem respeito à análise do ambiente proposto no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos produtos, migrações e dispositivos nas unidades do Cefet/RJ (8 campi);
- 11.3.2. Deve contemplar à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede do Cefet/RJ especificamente em cada Campi;
- 11.3.3. Definição das regras de acesso e segurança da rede de dados conforme políticas de segurança da CONTRATANTE;
- 11.3.4. Definição dos perfis de usuários e grupos de acesso e classificação da rede separadas por campi e de forma geral;
- 11.3.5. Identificação e configuração de melhores parâmetros de conectividade e gerenciamento dos componentes em cada campi;
- 11.3.6. Criação do plano de testes funcionais e de disponibilidade (caderno de testes) em cada campi;
- 11.3.7. Identificação dos pré-requisitos que deverão ser executados pela CONTRATANTE para a perfeita execução do objeto contratado;

- 11.3.8. Detalhamento do cronograma de projeto por Campi;
- 11.3.9. Pré-requisitos e recomendações de rede TCP/IP – VoIP, QoS e segurança por campi observando o cenário local;
- 11.3.10. Premissas de ambiente da Solução e sizing;
- 11.3.11. Pré-requisitos para instalação dos equipamentos e ativação das unidades do Cefet/RJ;
- 11.3.12. Topologia lógica:
- 11.3.13. Deve contemplar todos os itens que compõem a solução, incluindo todos os sites remotos e conexões;
- 11.3.14. Detalhamento da arquitetura tecnológica que será implementada separadas por campi e como um todo ;
- 11.3.15. Deve identificar a nível de interface de rede suas respectivas conexões, endereços IP e VLANs em cada campi;
- 11.3.16. Deve incluir elementos que não estão inclusos na solução ofertada, contudo que compõem a operação, tais como, switches, roteadores, servidores e firewall, com informações a nível de topologia lógica geral.
- 11.3.17. Análise e recomendação dos pré-requisitos e das melhores práticas de configuração da rede local para o correto funcionamento da solução em cada Campi;
- 11.3.18. A CONTRATADA deverá fornecer planilha com todos os requisitos de rede necessários para a implantação do Projeto, sendo o preenchimento responsabilidade do Cefet/RJ, esta planilha deve conter requisitos tais como:
- 11.3.19. Plano de endereçamento IP dos servidores, endpoints e gateways (por campi e geral);
- 11.3.20. Requisitos de DNS, DHCP, Firewall, NAT e Proxy (por campi e geral);
- 11.3.21. Requisitos para integração com base de usuários Active Directory ou LDAP;
- 11.3.22. A CONTRATADA deverá fornecer planilha com todos os requisitos para composição de plano de numeração, facilidades de telefonia IP SIP, roteamento e qualquer informação necessária ao planejamento e configuração da rede de Telefonia IP SIP (em cada campi).
- 11.3.23. Plano de numeração:
- 11.3.24. Análise e recomendação dos planos de numeração, das políticas de uso, e perfis de usuários;
- 11.3.25. Deve considerar as faixas de numeração informadas pelo Cefet/RJ, considerando o menor impacto em casos de mudanças (tabela item 4.2.5.);
- 11.3.26. Deve contemplar plano de numeração nacional envolvendo todas as unidades do Cefet/RJ;
- 11.3.27. Documentação:
- 11.3.28. Deverá ser elaborado documentação técnica do projeto contemplando os itens anteriores e incluindo:
- 11.3.29. “As Built”, documentação atualizada pós-implantação com o cenário final (por campi e geral);
- 11.3.30. Documentação de procedimentos de backup e contingência;
- 11.3.31. Documentação de rotinas de manutenção preventiva;

11.3.32. Toda a documentação deverá ser entregue em meio digital para cada campi e uma geral para Unidade maracanã.

11.3.33. Todos os instrumentos/equipamentos e softwares necessários para a elaboração do projeto são de responsabilidade e posse da CONTRATADA;

11.3.34. Considerando que a implementação da Solução de Comunicação Unificada será ativada simultaneamente nas oito unidades do Cefet/RJ e que se prevê que o planejamento e projeto deverão ser entregues após emissão da respectiva Ordem de Serviço, o prazo de entrega destes serviços será de 30 dias corridos e terá 2 fases, conforme segue:

11.3.35. FASE 1 – PLANEJAMENTO: A CONTRATADA terá 10 dias corridos, a partir da data de emissão da Ordem de Serviço (OS), para planejamento preparação das entregas dos serviços, para o Grupos 1;

11.3.36. Dentro da fase de planejamento 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. Nesta reunião, a CONTRATADA deverá apresentar proposta de Plano Executivo e cronograma para entrega dos projetos;

11.3.37. FASE 2 – ENTREGA DOS PROJETOS: inicia-se imediatamente após o fim da FASE 1 e a CONTRATADA terá 20 dias corridos para entrega das documentações de projeto exigidas neste Termo de Referência;

11.4. REQUISITOS: IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO:

11.4.1. O início das atividades de implementação diz respeito à análise do ambiente proposto no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos produtos e dispositivos nas unidades do Cefet/RJ;

11.4.2. Deve contemplar à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede do Cefet/RJ;

11.4.3. Abrange a instalação e configuração on-site (no local) de equipamentos de media gateways/roteadores, adaptadores ATA, terminais telefônicos (homologados pela Solução e fornecidos pelo Cefet/RJ) e outros elementos que forem necessários para o funcionamento da Solução nas unidades do Cefet/RJ;

11.4.4. Abrange também a integração de unidade do Cefet/RJ a nova solução de telefonia com todas as configurações mínimas necessárias de configurações específicas de facilidades de centrais PABX solicitadas pela CONTRATANTE;

11.4.5. A instalação dos softphone em computadores de mesa (PC, com Windows 10) das unidades do Cefet/RJ será feita de acordo com o critério e escolha da CONTRATANTE de qual usuário vai possuir o recurso;

- 11.4.6. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelas despesas referentes aos honorários da execução dos serviços de seus técnicos, bem como despesas com deslocamentos, alimentação, equipamentos, e outros que sejam necessários para execução dos serviços;
- 11.4.7. Para os serviços a serem executados dentro do ambiente da CONTRATANTE, esta deverá fornecer acesso aos técnicos da CONTRATADA para realizarem o trabalho;
- 11.4.8. Os serviços somente poderão ser prestados e somente podem ser iniciados após a emissão, por parte da CONTRATANTE, de Ordem de Serviço;
- 11.4.9. O prazo de entrega total do serviço e ativação da unidade do Cefet/RJ na nova solução de telefonia será de 60 dias corridos, contados a partir da data de emissão da Ordem de Serviço, e terá 2 fases: conforme segue:
- 11.4.10. FASE 1 – PREPARAÇÃO: A CONTRATADA terá até 10 dias corridos, a partir da data de emissão da Ordem de Serviço (OS), para preparação das entregas do serviço;
- 11.4.11. 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.
- 11.4.12. FASE 2 – INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO: inicia-se imediatamente após o fim da FASE 1 e a CONTRATADA terá até 30 dias corridos para integração da unidade do Cefet/RJ a nova solução de telefonia, instalação e configuração on-site dos equipamentos, incluindo Terminais IP, e softwares;
- 11.4.13. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE TERMINAIS IP:
- 11.4.14. Deve contemplar a instalação e configuração dos terminais IP SIP e homologados pela Solução;
- 11.4.15. Criação e configuração de usuários nos componentes da solução, de modo a viabilizar o acesso e utilização do sistema de telefonia IP;
- 11.4.16. Instalação física e configuração do aparelho de telefonia IP na estação de trabalho do usuário;
- 11.4.17. Configuração da caixa postal de voz do usuário, quando aplicável;
- 11.4.18. Explicação ao usuário sobre a utilização do novo sistema, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 11.4.19. Como efetuar e receber ligações por meio do aparelho, quando aplicável;
- 11.4.20. Como realizar transferência de chamadas;
- 11.4.21. Como manusear a caixa postal de voz, quando aplicável;
- 11.4.22. Como gravar uma ligação, quando aplicável;
- 11.4.23. Como manusear as demais funções do teclado: chamada em espera, mute, uso do alto-falante e headset, agenda de contatos, programação de speed dial, etc.;

- 11.4.24. Como utilizar as funcionalidades de login/logout e o uso de senha para autorizar operações, por exemplo, chamada externa ou chamada para celular;
- 11.4.25. Como utilizar as funcionalidades diversas do Terminal IP;
- 11.4.26. Entrega de documento do tipo guia do usuário, informando sobre as principais facilidades de PABX da Solução e disponíveis para seu uso no Terminal IP;

11.5. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTPHONE:

- 11.5.1. Deve contemplar a instalação e configuração do softphone ofertado em computadores de mesa (PC, com Windows 7 ou superior) dos usuários;
- 11.5.2. Criação e configuração de usuários nos componentes da solução, de modo a viabilizar o acesso e utilização do sistema de telefonia IP;
- 11.5.3. Configuração da caixa postal de voz do usuário, quando aplicável;
- 11.5.4. Explicação ao usuário sobre a utilização do novo sistema, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 11.5.5. Como efetuar e receber ligações por meio do softphone;
- 11.5.6. Como realizar transferência de chamadas;
- 11.5.7. Como manusear a caixa postal de voz, quando aplicável;
- 11.5.8. Como gravar uma ligação, quando aplicável;
- 11.5.9. Como manusear as demais funções: chamada em espera, mute, uso do alto-falante e headset, agenda de contatos, programação de speed dial, etc.
- 11.5.10. Como utilizar as funcionalidades de login/logout e o uso de senha para autorizar operações, por exemplo, chamada externa ou chamada para celular;
- 11.5.11. Como utilizar as funcionalidades diversas do softphone;
- 11.5.12. Entrega de documento do tipo guia do usuário, informando sobre as principais facilidades de PABX da Solução e disponíveis para seu uso no Softphone;
- 11.5.13. Imediatamente após o fim da fase de INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO, a CONTRATADA deverá prestar serviços de Operação Assistida durante um período de 30 dias corridos.
- 11.5.14. Os serviços de implantação deverão ser executados pela CONTRATADA durante o horário de expediente do Cefet/RJ, de segunda-feira a sexta-feira, devendo eventualmente e previamente agendado, atender à CONTRATANTE em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes horários, cabendo à CONTRATANTE informar tais atendimentos à CONTRATADA, antecipadamente, e de comum acordo entre as partes, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

11.6. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO DE CALL CENTER:

- 11.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar planejamento para criação de plataformas de atendimento, contemplando:
- 11.6.2. Criação dos grupos de atendimento, ramais, agentes, supervisores, perfis de atendimento, filas anúncios, instalação e configuração dos softwares de atendimento e supervisão, assim como demais objetos capazes de viabilizar o perfeito funcionamento dos Grupos de Atendimento;
- 11.6.3. A CONTRATADA deverá efetuar treinamento da solução de call center em módulos específicos para agentes e supervisores, com ênfase na utilização dos softwares apropriados, assim como a obtenção dos relatórios gerenciais e de produtividade;

11.7. OPERAÇÃO ASSISTIDA:

- 11.7.1. A OPERAÇÃO ASSISTIDA (OA) é um complemento dos serviços de implantação (ativação) das unidades do Cefet/RJ para os itens do Grupo 1 e deverá ser prestado **sem ônus adicional à CONTRATANTE**.
- 11.7.2. Terá duração total de 30 dias corridos, contados imediatamente a partir do primeiro dia em que a CONTRATADA ativar as unidades do Cefet/RJ;
- 11.7.3. A Operação Assistida deve assegurar o auxílio e pronta ação corretiva necessária em questões relacionadas com a configuração, monitoramento e estabilização da nova solução de Comunicação Unificada, com o objetivo de garantir o bom funcionamento dos serviços;
- 11.7.4. Durante a fase de operação assistida, a CONTRATADA deverá atuar de maneira a mitigar os riscos decorrentes da transição tecnológica da plataforma atualmente existente para a nova solução os riscos decorrentes da transição tecnológica da plataforma atualmente existente para a nova solução de telefonia;
- 11.7.5. A contagem de tempo de Operação Assistida (30 dias) inicia-se após o aceite de termo de recebimento provisório pelo Cefet/RJ;
- 11.7.6. Se após o Recebimento Provisório dos serviços houver pendências que impeçam a CONTRATANTE de efetuar seus respectivos Recebimentos Definitivos, a CONTRATADA deverá oferecer Operação Assistida por mais 30 dias corridos, contados a partir da data de Recebimento Definitivo (atestado) dos serviços;
- 11.7.7. A CONTRATADA poderá prestar os serviços de Operação Assistida de forma remota, utilizando-se recursos de áudio ou videoconferência com os técnicos e usuários do Cefet/RJ;
- 11.7.8. A prestação de serviços de OA deverá ocorrer de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, no padrão 8x5 (oito horas por dia, das 8h às 18h, cinco dias úteis da semana);
- 11.7.9. Se for constatado que a Operação Assistida com atendimento remoto retarda a mitigação dos riscos decorrentes da transição tecnológica da plataforma ou prejudica o bom funcionamento da nova solução, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA e esta deverá alocar técnico capacitado para prestar serviços de OA on-site nas unidades do Cefet/RJ;

- 11.7.10. Para atendimento aos serviços de operação assistida, a CONTRATADA deverá oferecer serviço de atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados, sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet;
- 11.7.11. Os chamados de operação assistida deverão ser atendidos e solucionados levando em consideração os Níveis Mínimos de Serviço;
- 11.7.12. Caso seja necessária a consecução de atividades que possam afetar a disponibilidade dos serviços, as atividades de operação assistida podem ser prolongadas após o horário de expediente da unidade do Cefet/RJ, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 11.7.13. As atividades de operação assistida deverão ser conduzidas por profissionais da CONTRATADA com perfil técnico adequado e experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em implantações e/ou manutenção de solução Telefonia IP.
- 11.7.14. O período de operação assistida deve englobar, dentre outras, as seguintes atividades:
- 11.7.14.1. Monitoramento de funcionamento e da capacidade dos serviços;
 - 11.7.14.2. Identificação e abertura de chamados técnicos para solução de falhas na solução;
 - 11.7.14.3. Resolução de problemas (troubleshooting);
 - 11.7.14.4. Configuração de facilidades de centrais telefônicas (rechamada, captura de chamadas, chamadas em grupo, conferência, siga-me, transferência de chamadas, discagem automática, etc.);
 - 11.7.14.5. Suporte para dúvidas de configurações e uso de facilidades de centrais telefônicas;
 - 11.7.14.6. Suporte para criação de ramais IP na plataforma de Telefonia IP;
 - 11.7.14.7. Suporte para configuração de ramais em Softphone e Terminais IP;
 - 11.7.14.8. Análise da efetividade de regras e configurações;
 - 11.7.14.9. Execução/revisão de procedimentos de backup e restore de configurações;
 - 11.7.14.10. Definição de casos de uso para correlacionamento de eventos;
 - 11.7.14.11. Manutenção da documentação técnica;
 - 11.7.14.12. Aplicação de políticas de detecção de ataques;
 - 11.7.14.13. Aplicação de políticas de bloqueio e descarte de ataques;
 - 11.7.14.14. Aplicação de políticas de roteamento de chamadas;
 - 11.7.14.15. Geração de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais;
 - 11.7.14.16. Manutenção dos diversos cadastros com informações do sistema;
 - 11.7.14.17. Manutenção do Inventário;
 - 11.7.14.18. Manutenção dos Usuários;

- 11.7.14.19. Manutenção dos Perfis de acesso ao sistema;
- 11.7.14.20. Manutenção dos Contratos, incluindo serviços e tarifas;
- 11.7.14.21. Apoio na gestão e operação do sistema de bilhetagem e tarifação;

12. REQUISITOS MÍNIMOS DO ITEM 18

12.1. SERVIÇOS STFC (Serviços de Telefonia Fixa Comutada) ;

12.1.1. REQUISITOS MÍNIMOS

- 12.1.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de voz para uso simultâneo, em troncos IP/SIP ou E1 Digital R2, nas quantidades estipuladas na tabela a seguir:

| UNIDADE | | | CÓDIGO DE ÁREA | QUANTIDADE MÍNIMA DE CANAIS |
|--------------------------------|----------------|----|----------------|-----------------------------|
| SITE | CIDADE | UF | | |
| SEDE Rio de Janeiro (MARACANÃ) | Rio de Janeiro | RJ | 21 | 30 |
| Maria da Graça | Rio de Janeiro | RJ | 21 | 30 |
| Nova Iguaçu | Nova Iguaçu | RJ | 21 | 30 |
| Petropolis | Petropolis | RJ | 24 | 30 |
| Valença | Valença | RJ | 24 | 30 |
| Nova Friburgo | Nova Friburgo | RJ | 22 | 30 |
| Itaguaí | Itaguaí | RJ | 21 | 30 |
| Angra dos reis | Angra dos Reis | RJ | 24 | 30 |

- 12.1.1.2. A quantidade mínima de canais corresponde à quantidade mínima de ligações telefônicas simultâneas;

- 12.1.1.3. A CONTRATADA deve contemplar todos os custos necessários de hardware, software e serviços para a entrega dos troncos IP/SIP ou E1/R2 nas unidades do Cefet/RJ, conforme tabela 1 do item 4.2.5;

- 12.1.1.4. Deverá possuir viabilidade técnica para ramais DDR (discagem direta a ramal) e ser capaz fornecer ao Cefet/RJ serviço de telefonia com **LIGAÇÕES GRATUITAS E DE MINUTAGEM ILIMITADA** de quaisquer ramais (terminais de mesa ou softphone) do sistema a qualquer telefone fixo ou móvel (celular) em todo território brasileiro;
- 12.1.1.5. O Cefet/RJ não deve ser obrigado a adquirir pacotes de minutagem de ligações locais, discagem gratuitas (0800, serviços públicos, centrais de atendimento de empresas), interurbanas (DDD) e para celular em todo território nacional para que esta solução funcione conforme item anterior;
- 12.1.1.6. O Cefet/RJ manterá contratos com Concessionárias de Telecomunicações apenas de ligações internacionais (DDI), a ser contratado a posteriori da implementação desta Solução, caso necessário;
- 12.1.1.7. Do mesmo modo, todas as chamadas entre os ramais internos, na mesma unidade ou entre unidades diferentes do Cefet/RJ não deverão ter custo;
- 12.1.1.8. Também se prevê que a **CONTRATADA deverá providenciar a migração das linhas fixas existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica (Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), válido desde a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma posterior que substitua o atual RGP), sempre que couber;**
- 12.1.1.9. Deverá ser disponibilizado no mínimo 400 (quatrocentos) DDRs para unidade SEDE, no Rio de Janeiro, 100 (cem) DDRs para sites de Nova Iguaçu, Petrópolis e Maria da Graça e 50 (cinquenta) DDRs para os sites de Itaguaí, Valença, Angra dos Reis e Nova Friburgo Conforme tabela 4.2.5;
- 12.1.1.10. Na migração dos sistemas telefônicos do Cefet/RJ para esta Solução, deverão ser observadas as regras de sobre portabilidade numérica, de acordo com a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, que estabelece o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP) e seguir a tabela 4.2.5 deste edital ;
- 12.1.1.11. A Solução deverá prover que cada uma das unidades do Cefet/RJ possua números de telefone local (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos IP/SIP ou E1/R2, para entroncamento com a PSTN nessas unidades, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados pela Solução de Comunicação Unificada;
- 12.1.2. **IMPLANTAÇÃO DO Item 18**
- 12.1.2.1. A forma de implantação da solução será em única etapa com ativação de todos os troncos IP/SIP ou E1/R2;

- 12.1.2.2. Neste Termo de Referência são informados, em tabela, a quantidade mínima exigida de canais de comunicação (em único ou vários entroncamentos) com a rede pública de telefonia nas unidades do Cefet/RJ;
- 12.1.2.3. A quantidade mínima de canais de comunicação solicitados corresponde à quantidade mínima de ligações telefônicas simultâneas;
- 12.1.2.4. Todas as chamadas entre os ramais internos, na mesma unidade ou em unidades diferentes do Cefet/RJ não deverão ter custo, independentemente da localidade;
- 12.1.2.5. Os itens de serviços que compõem a solução serão oferecidos mensalmente pela(s) CONTRATADA(s), para as unidades do Cefet/RJ, cujos valores unitários e totais de utilização farão a composição do faturamento mensal pelos serviços prestados, sendo ajustados ou validados com a aplicação do índice do Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, neste Termo de Referência;

13. PRAZOS DE ENTREGA

13.1. REQUISITOS:

- 13.1.1. Os serviços somente poderão ser prestados e os prazos de entrega terem sua contagem iniciada após a emissão, por parte da CONTRATANTE, de Ordem de Serviço;

13.2. PRAZO DE ENTREGA DO GRUPO 1:

- 13.2.1. Considerando que a implementação da Solução de Comunicação Unificada será ativada simultaneamente nas OITO unidades do Cefet/RJ e que se prevê que o planejamento e projeto, deverão ser entregues após emissão da respectiva Ordem de Serviço, o prazo de entrega destes serviços será de 80 dias corridos e terá 4 fases, conforme segue:
- 13.2.2. FASE 1 – PLANEJAMENTO: A CONTRATADA terá 10 dias corridos, a partir da data de emissão da Ordem de Serviço (OS), para planejamento preparação das entregas dos serviços;
- 13.2.3. Dentro da fase de planejamento 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. Nesta reunião, a CONTRATADA deverá apresentar proposta de Plano Executivo e cronograma para entrega dos projetos, se necessário;
- 13.2.4. FASE 2 – ENTREGA DOS PROJETOS: inicia-se imediatamente após o fim da FASE 1 e a CONTRATADA terá 10 dias corridos para entrega das documentações de projeto exigidas. Caso não haja necessidade, esta fase poderá ser suprimida;
- 13.2.5. FASE 3 – PREPARAÇÃO: A CONTRATADA terá até 15 dias corridos, a partir da data de aprovação do planejamento/projeto pela CONTRATANTE para preparação das entregas do serviço;

- 13.2.6. 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;
- 13.2.7. FASE 4 – INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO: inicia-se imediatamente após o fim da FASE 3 e a CONTRATADA terá até 45 dias corridos para ativação de todos os itens contratados conforme Ordem de Serviços (OS), para Grupo 1, com exceção do item treinamento;
- 13.2.8. Imediatamente após a fase de INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO, a CONTRATADA deverá prestar serviços de Operação Assistida durante um período de 30 dias corridos, conforme o Item 11.7 deste Termo de Referência (OPERAÇÃO ASSISTIDA).
- 13.2.9. Os equipamentos de comutação e processamento de chamadas telefônicas IP, do Item 1, o aparelho telefônico IP, constante no item 8, e demais Softwares e Hardwares acessórios do Grupo 1, deverão ser entregues, durante a fase de preparação da instalação e configuração da solução, nas respectivas quantidades e localidades conforme indicado no item 5.1.11.
- 13.2.10. A seguir, tabela exemplificativa dos prazos e entregas:

| PRAZO TOTAL DE ENTREGA DO SERVIÇO DO GRUPO 1 | | | | |
|---|---|---|--|---|
| 80 dias corridos, contados a partir da data de emissão da Ordem de Serviço | | | | OPERAÇÃO ASSISTIDA |
| PROJETO | | PRAZO DE EXECUÇÃO | | |
| Fase 1 PLANEJAMENTO | Fase 2 ENTREGA DE PROJETO | Fase 3 PREPARAÇÃO | Fase 4 INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO | |
| 10 dias corridos, a partir da data de emissão da Ordem de Serviço | 10 dias corridos para entrega dos Projetos de engenharia de roteamento, engenharia de rede, plano de numeração e documentações técnicas pertinentes | 15 dias corridos, a partir da data de aprovação dos projetos pela CONTRATANTE | 45 dias corridos para instalação/ativação. | 30 dias corridos, contados a partir contados a partir do dia em que a CONTRATADA ativar a unidade |

13.3. PRAZO DE ENTREGA DO ITEM 18:

- 13.3.1. O prazo de entrega total do Serviço de STFC será de 45 dias corridos, contados a partir da data de emissão da Ordem de Serviço, e terá 2 fases, conforme segue:
- 13.3.1.1. FASE 1 – PREPARAÇÃO: A CONTRATADA terá até 15 dias corridos, a partir da data de emissão da Ordem de Serviço (OS), para preparação das entregas do serviço;

13.3.1.2. 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;

13.3.1.3. FASE 2 – INSTALAÇÃO/ATIVACÃO: inicia-se imediatamente após o fim da FASE 1 e a CONTRATADA terá até 30 dias corridos para a ativação dos Serviços de STFC, conforme ordem de serviço.

13.3.1.4. A seguir, tabela exemplificativa dos prazos e entregas;

| PRAZO TOTAL DE ENTREGA DO SERVIÇO DO ITEM 18 | |
|---|---|
| 45 dias corridos, contados a partir da data de emissão da Ordem de Serviço | |
| Fase 1 PREPARAÇÃO | Fase 2 INSTALAÇÃO / ATIVAÇÃO |
| Até 15 dias corridos, a partir da data de emissão da Ordem de Serviço | Até 30 dias corridos após a Fase |

14. RESPONSABILIDADES;

14.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 14.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 14.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 14.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 14.1.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 14.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 14.1.6. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 14.1.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 14.1.8. Respeitar as vedações contidas no art. 5º, da Instrução Normativa 01/2019, de 04 de abril de 2019.;

14.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 14.2.1. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 14.2.2. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 14.2.3. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 14.2.4. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 14.2.5. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 14.2.6. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

15. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO;

15.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

15.1.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES;

- 15.1.1.1. **Gestor do Contrato:** Servidor com capacidade gerencial, técnica e operacional, relacionada ao processo de gestão do contrato; Caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar a Ordem de Serviço; encaminhar a indicação de sanção(es), quando cabível, confeccionar e assinar o Termo de Aceite Definitivo, autorizar a emissão da Nota Fiscal;
- 15.1.1.2. **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato;
- 15.1.1.3. **Fiscal Administrativo do Contrato:** Servidor representante da Área Administrativa do AN, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;
- 15.1.1.4. **Fiscal Requisitante do Contrato:** Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

15.1.2. Será atribuição da CONTRATADA, com a visão de todas as Ordens de Serviço, garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados na Ordem de Serviço; Gerir as solicitações de mudanças feitas pelo CONTRATANTE, formalmente efetuadas em Ordem de Serviço; Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução das Ordens de Serviço; Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviços em execução;

15.1.3. O contrato será acompanhado através de inspeções e medições contínuas e avaliação dos serviços através da metodologia de avaliação descrita neste TERMO DE REFERÊNCIA;

15.1.3.1. A execução do Contrato, nos termos do § 1º do art. 67 e art. 73, ambos da Lei nº 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidor (es) da COTIN, especificamente designado(s) mediante Portaria, anotando, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as Notas Fiscais/Faturas apresentadas, para fins de pagamento.

15.1.3.2. Para o acompanhamento e fiscalização do Contrato serão utilizadas as disposições contidas na legislação pertinente ao tema.

15.1.3.3. Cabe ao AN manter profissionais capacitados a fiscalizar tecnicamente a prestação do serviço.;

15.2. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

15.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no início do contrato, ao menos, e-mail e número de telefone fixo para que funcione como canal de comunicação formal para a CONTRATANTE, além das demais disposições constantes deste Termo de Referência;

15.3. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

15.3.1. 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.

15.3.2. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação;

16. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO;

16.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 16.1.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo;
- 16.1.2. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- 16.1.3. 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;
- 16.1.4. Para efeito de recebimento, 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;
- 16.1.5. 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;
- 16.1.6. 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;
- 16.1.7. O recebimento 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;
- 16.1.8. 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;

16.2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

- 16.2.1. Entendidos como um acordo formal entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para cada serviço, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definem o nível de comprometimento acordado para o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;

16.2.2. As métricas previstas para os NMS foram definidas de forma a servir de insumo para o processo de manutenção da qualidade e aperfeiçoamento do serviço prestado;

16.2.3. Níveis Mínimos de Serviço da disponibilidade dos Ramais IP;

| Indicador nº 01 – Indicador da Disponibilidade dos Ramais IP com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas | |
|--|---|
| Tópico | Descrição |
| Finalidade | Garantir o pleno funcionamento dos Ramais IP, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas. |
| Meta a cumprir | A CONTRATADA deverá fornecer a CONTRATANTE o nível de serviço igual ou superior ao índice disponibilidade mínimo de 99,4%, calculado em bases mensais. |
| Instrumento de medição | Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da CONTRATANTE e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos. |
| Forma de Acompanhamento | Através da verificação do pleno funcionamento dos Ramais IP, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | O índice deverá ser calculado utilizando a forma $(ID) = [1 - (A / B)] \times 100$, no qual “A” corresponde a soma em minutos de todos os períodos de interrupção de funcionamento dos ramais IP no mês e “B” corresponde o número de minutos do mês (40.320 para meses de 28 dias, 41.760 para meses de 29 dias, 43.200 para meses de 30 dias e 44.640 para meses de 31 dias). |
| Início de vigência | A partir do recebimento definitivo da instalação dos ramais IP |
| Faixas de ajuste no pagamento | ID entre 99,0% e 99,5% – desconto de 5% do valor de pagamento mensal do item; ID entre 97,0% e 89,9% – desconto de 10% do valor de pagamento mensal do item; ID entre $\leq 95,0\%$ e 96,9% – desconto de 15% do valor de pagamento mensal do item; ID entre 80,0% e 94,9% – desconto de 30% do valor de pagamento mensal do item; ID entre 60,0% e 79,9% – desconto de 50% do valor de pagamento mensal do item; |

| | |
|---------|--|
| | ID menor que 60% – isenção integral do valor de pagamento mensal do item. |
| Sanções | Caso a prestação do serviço não atenda o nível de serviço estabelecido para pelo menos 90% da planta de ramais ativados por 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) vezes no ano, a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato, sem ônus posterior à sua parte e sem prejuízo das demais sanções aplicáveis à CONTRATADA. |

16.2.3.1. Os chamados técnicos que resultem em acionamento de garantia para substituição ou reparo de equipamentos fornecidos pela CONTRATADA e que estejam inoperantes e/ou proporcionem interrupção do serviço de telefonia nas unidades do Cefet/RJ (Campi), são classificados como de alta criticidade e deverão ser atendidos e solucionados levando em consideração os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) de disponibilidade de ramais IP;

16.2.3.2. Caso o certame resulte da contratação de empresas diferentes para o Grupo 1 e ITEM 18, toda indisponibilidade dos itens de serviços do Grupo 1 gerados comprovadamente por indisponibilidade dos serviços de STFC Item 18, eximem a CONTRATADA de aplicação de sanções a mesma;

16.2.3.3. É de responsabilidade da CONTRATADA vencedora do certame para o Grupo 1, abrir e gerenciar em nome da CONTRATANTE pedidos de suporte técnico para os itens de serviços do ITEM 18, sob a supervisão da CONTRATANTE;

16.2.4. Níveis Mínimos de Serviço de suporte técnico dos demais itens da Solução:

16.2.4.1. Tratam dos Níveis Mínimos de Serviço de Suporte Técnico da Solução não elencados nos subitens acima e são aplicáveis para Operação Assistida, Garantia de Equipamentos e Softwares e Manutenção e Suporte Técnico da Solução;

16.2.4.2. O desempenho mensal do serviço de suporte será medido por meio do cumprimento aos tempos definidos para os chamados abertos pela fiscalização do Cefet/RJ;

16.2.4.3. Os chamados são estruturados da seguinte forma:

16.2.4.4. T0 – Registro do chamado;

16.2.4.5. T1 – Início de atendimento do chamado;

16.2.4.6. T2 – Conclusão do chamado.

16.2.4.7. Classificação de chamados;

| TIPO | DESCRIÇÃO |
|------|---------------------------------------|
| CH1 | Chamados de ALTA criticidade. |
| CH2 | Chamados de MÉDIA criticidade. |
| CH3 | Chamados de BAIXA criticidade. |
| | |

16.2.4.8. **Um chamado será classificado como de alta criticidade (CH1)** a partir das ocorrências que tenham impacto na Solução de Telefonia como um todo ou com indisponibilidade dos troncos do serviço de STFC;

16.2.4.9. **Um chamado será classificado como de média criticidade (CH2)** a partir das ocorrências que tiverem impacto limitado a funcionalidades de um pequeno grupo de ramais, ou usuário e que afetem funcionalidades ou serviços não críticos.

16.2.4.10. **Um chamado será classificado como de baixa criticidade (CH3)** são aqueles abertos pela CONTRATANTE ou CONTRATADA para manutenções preventivas, corretivas não urgentes, atualizações de softwares, firmwares, reconfiguração de ambiente, ou ajustes não urgentes e necessários na solução para seu perfeito funcionamento;

16.2.4.11. Tempo de atendimento inicial e conclusão do atendimento:

| Tip o | Tempo máximo para início do atendimento (T1) | Tempo máximo de conclusão do atendimento (T2) | Modo de contagem do tempo |
|----------|--|---|---------------------------------|
| CH 1 | 120 min | 36 horas úteis | Tempo corrido (8 x 5 x 365) |
| CH 2 | 240 min | 72 horas úteis | Tempo corrido (8 x 5 x 365) |
| CH 3 | 24 horas | Negociado e não superior a 90 dias corridos | Tempo corrido (8 x 5 x 365) |

16.2.4.12. Compreende horas úteis o intervalo ininterrupto de 9h às 18h, em dias úteis;

16.2.4.13. Após as 18h suspende-se a contagem de tempo e continua a partir das 9h do dia útil subsequente, ou a partir do horário agendado com a CONTRATANTE, que deverá ser registrado no chamado;

16.2.4.14. De comum acordo entre as partes, a CONTRATADA poderá realizar atendimento fora do intervalo de 9h às 18h nos dias úteis, ou a qualquer hora nos finais de semana e feriados, sem ônus à CONTRATANTE;

16.2.4.15. O tempo máximo de conclusão do atendimento (T2) do chamado tipo CH3 será negociado entre a CONTRATANTE e CONTRATADA no Registro do chamado (T0), não podendo ser superior a 90 dias corridos;

16.2.4.16. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos relativos ao valor mensal do serviço de **suporte técnico e manutenção da Solução Centralizada de Voz IP e Comunicações Unificadas** pelo descumprimento dos tempos de atendimento relacionados aos tipos de chamado acima especificados:

- 16.2.4.17. **Para chamados do tipo CH1** (alta criticidade abertos até as 14h): correspondente a 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço afetado por cada hora de atraso após o tempo máximo de conclusão do atendimento (T2), contado a partir do primeiro minuto da hora subsequente ao tempo máximo para início do atendimento (T1);
- 16.2.4.18. **Para chamados do tipo CH2** (Chamados de média criticidade abertos após as 14h): correspondente a 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do serviço afetado por cada hora de atraso após o tempo máximo de conclusão do atendimento (T2), contado a partir do primeiro minuto da hora subsequente ao tempo máximo para início do atendimento (T1);
- 16.2.4.19. **Para chamados do tipo CH3** (baixa criticidade): correspondente a 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do serviço afetado por cada dia de atraso após o tempo máximo de conclusão do atendimento (T2) acertado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para conclusão dos serviços ou do nonagésimo primeiro dia subsequente ao tempo máximo para início do atendimento (T1);
- 16.2.4.20. O resultado da soma dos descontos por descumprimento dos NMS relativos ao item de serviço de suporte técnico dos demais itens da Solução, com chamado aberto será:
- 16.2.4.21. Limitado a 30% do valor mensal cobrado pelo item de serviço quando o chamado for relativo a dúvidas operacionais, configurações adicionais ou modificação de itens da Solução;
- 16.2.4.22. Limitado a 50% do valor mensal cobrado pelo item de serviço quando o chamado não for classificado na alínea 'a' e o incidente ou problema relatado no chamado não causar a interrupção do serviço;
- 16.2.4.23. Limitado a 100% do valor mensal cobrado pelo item de serviço quando o problema relatado no chamado causar a interrupção do serviço;
- 16.2.4.24. O não cumprimento das obrigações dos Níveis Mínimos de Serviço sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas neste Termo de Referência;
- 16.2.4.25. Mesmo com as penalidades impostas, a CONTRATADA não se exime da responsabilidade de executar o serviço até o seu final e entregar os produtos isentos das não-conformidades apuradas pelo Cefet/RJ;

16.3. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 16.3.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 16.3.1.1. deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 16.3.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 16.3.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 16.3.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

- 16.3.1.5. cometer fraude fiscal;
- 16.3.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 16.3.2.1. **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;
- 16.3.2.2. Multa de:
- 16.3.2.2.1. a) 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no atendimento das demandas de baixo impacto, 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;
- 16.3.2.2.2. b) 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no atendimento das demandas de médio impacto, 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;
- 16.3.2.2.3. c) 0,3% (três décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso no atendimento das demandas de alto impacto, 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;
- 16.3.2.2.4. d) 05% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto nos subitens acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 16.3.2.2.5. e) 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 16.3.2.2.6. f) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo;
- 16.3.2.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;
- 16.3.2.4. 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, tendo a penalidade aplicação restrita ao órgão ou entidade que a aplicou;
- 16.3.2.5. 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;

16.3.2.6. 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;

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

TABELA1

| 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 |

TABELA2

| 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 |
| | | |

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

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

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

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

16.3.2.12. 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;

- 16.3.2.13. 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;
- 16.3.2.14. 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;
- 16.3.2.15. 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;
- 16.3.2.16. 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;
- 16.3.2.17. 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;
- 16.3.2.18. 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;
- 16.3.2.19. 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;
- 16.3.2.20. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.;

16.4. DO PAGAMENTO

- 16.4.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, observados os níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência. Em caso de atraso no prazo de atendimento dos serviços será feita a glosa proporcional;
- 16.4.2. 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;

- 16.4.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;
- 16.4.4. 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;
- 16.4.5. 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;
- 16.4.6. 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:
- 16.4.6.1.o prazo de validade;
 - 16.4.6.2.a data da emissão;
 - 16.4.6.3.os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
 - 16.4.6.4.o período de prestação dos serviços;
 - 16.4.6.5.cumprimento dos níveis de serviço;
 - 16.4.6.6.o valor a pagar; e
 - 16.4.6.7.eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;
- 16.4.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 16.4.8. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 16.4.8.1.não produziu os resultados acordados;
 - 16.4.8.2.deixou de executar as atividades CONTRATADAS, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - 16.4.8.3.deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- 16.4.9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- 16.4.10. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

- 16.4.11. 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;
- 16.4.12. 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.
- 16.4.13. 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;
- 16.4.14. 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;
- 16.4.15. 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;
- 16.4.16. 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;
- 16.4.17. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber;
- 16.4.18. 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;
- 16.4.19. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- 16.4.19.1. $EM = I \times N \times VP$, sendo:
- 16.4.19.2. EM = Encargos moratórios;
- 16.4.19.3. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

16.4.19.4. VP = Valor da parcela a ser paga.

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

16.4.19.6. $I = (tx) I = (6/100)/365$

16.4.19.7. I= 0,00016438

16.4.19.8. TX = Percentual da taxa anual = 6%.

17. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

17.1. CUSTO TOTAL ESTIMADO DA AQUISIÇÃO

17.1.1. O custo estimado da aquisição está baseado na contratação das quantidades conforme disposto no item 2, deste termo de referência;

17.1.2. A partir do segundo mês, o projeto não mais terá custos para os itens 14,15,16 e17.

17.2. GRUPO 1

| Item | Descrição | Valor Estimado Unitário (R\$) | Quantidade | Quantidade total de mensalidades em 30 meses (R\$) | Valor total 30 meses (R\$) |
|------|---|-------------------------------|------------|--|----------------------------|
| 1 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 1. | 3.745,80 | 1 | 30 | 112.374,00 |
| 2 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 2. | 2.574,07 | 2 | 60 | 154.444,20 |
| 3 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 3. | 2.325,00 | 5 | 150 | 348.750,00 |
| 4 | Serviço de Manutenção Suporte Técnico TIPO 1. | 3.544,84 | 1 | 30 | 106.345,20 |
| 5 | Serviço de Manutenção Suporte Técnico TIPO 2. | 2.550,00 | 2 | 60 | 153.000,00 |
| 6 | Serviço de Manutenção Suporte Técnico TIPO 3. | 1.817,26 | 5 | 150 | 272.589,00 |

| | | | | | |
|-------------|--|------------|------|-------|--------------|
| 7 | Licença de Terminais de Comunicação Unificada (UC). | 6,10 | 1200 | 36000 | 219.600,00 |
| 8 | Aparelho Telefônico IP. | 41,22 | 1200 | 36000 | 1.483.920,00 |
| 9 | Módulo Contact Center + Gravação | 395,61 | 1 | 30 | 11.868,30 |
| 10 | Licença de Agente de Contact Center com gravação | 366,31 | 100 | 3000 | 1.098.930,00 |
| 11 | Licença de Supervisor de Contact Center. | 123,26 | 20 | 600 | 73.956,00 |
| 12 | Licença de Backup. | 266,74 | 1 | 30 | 8.002,20 |
| 13 | Sistema de Tarifação | 289,50 | 1 | 30 | 8.685,00 |
| 14 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 1. | 61.421,89 | 1 | N/A | 61.421,89 |
| 15 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 2. | 25.096,44 | 2 | N/A | 50.192,88 |
| 16 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 3. | 21.140,19 | 5 | N/A | 105.700,95 |
| 17 | Treinamento para Administração da Arquitetura da Solução | 2.040,00 | 8 | N/A | 16.320,00 |
| TOTAL GERAL | | 127.744,23 | | | 4.286.099,62 |

17.3. ITEM 18

| Item | Descrição | Valor Estimado Unitário (R\$) | Quantidade | Quantidade total de mensalidades em 30 meses (R\$) | Valor total 30 meses (R\$) |
|------|--|-------------------------------|------------|--|----------------------------|
| 18 | Serviço de fornecimento de Tronco IP/SIP com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas. | 2.105,87 | 8 | 240 | 505.408,80 |
| | TOTAL GERAL | 2.105,87 | | | 505.408,80 |

18. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

18.1. As despesas decorrentes do fornecimento do objeto correrão à conta de dotação orçamentária a ser alocada no orçamento do Cefet/RJ para a(s) contratação(ões) decorrente(s) da Ata de Registro de Preços.

19. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1. Para os itens 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 do Grupo 1 e o item 18, o contrato vigorará por 30 meses (trinta meses), contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por até 48 meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

19.2. O período de vigência contratual de 30 meses contribui para que a contratação seja considerada mais atrativa pelo mercado por meio de uma maior diluição de custos com depreciação e manutenção dos equipamentos, o que impacta sobre o preço final proposto pela licitante vencedora do certame, favorecendo a administração pública em termos de economicidade e ampliação da competitividade. Além de contribuir para mitigar riscos de uma eventual necessidade da realização de uma nova contratação do serviço e atender o princípio da razoabilidade e interesse público.

19.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração;

19.4. Para os Itens 14, 15, 16, 17 o contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura sem prorrogação.

20. DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório;

21. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

21.1. 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;

22. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 22.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato;
- 22.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária;
- 22.3. 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).;
- 22.4. 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;
- 22.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017;
- 22.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 22.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 22.6.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 22.6.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
 - 22.6.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber;
- 22.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 22.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 22.9. 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 Fazenda;
- 22.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 22.11. 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;

- 22.12. 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 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada;
- 22.13. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 22.14. Será considerada extinta a garantia:
- 22.14.1. 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;
 - 22.14.2. 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;
- 22.15. 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;
- 22.16. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato;

23. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 23.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para apresentação das propostas;
- 23.2. Para os serviços constantes do Grupo 1, dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Custos e Tecnologia da Informação – ICTI**, consoante o que determina a Portaria nº. 6.432/2018/ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;
- 23.3. Para os serviços constantes do item 18, dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)**, divulgado pela ANATEL, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;
- 23.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;
- 23.5. 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. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;
- 23.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

- 23.7. 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;
- 23.8. 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;
- 23.9. O reajuste será realizado por apostilamento;

24. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

24.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO;

- 24.1.1. A licitação se dará na modalidade pregão, na forma eletrônica, tipo menor preço, por execução indireta sob o regime de empreitada por preço unitário, com critério de julgamento de menor preço do grupo 1 e item 18;
- 24.1.2. A contratação em tela não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019;

24.2. JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA;

- 24.2.1. Relativamente ao Grupo 1 (itens 1 ao 17) da licitação: Não será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, em razão da impossibilidade de operação do próprio sistema SIASG que, em virtude do agrupamento de itens na licitação, inviabiliza a aplicabilidade do direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174/2010.
- 24.2.2. Relativamente ao item 18 da licitação: Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

24.3. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO;

- 24.3.1. A LICITANTE deverá apresentar além da documentação para habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal previstas na lei 8.666/93 e demais legislações correlatas, a documentação que comprove sua habilitação técnica, conforme abaixo:
- 24.3.1.1. Atestado ou declaração de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, onde comprove que a LICITANTE tenha fornecido, ou esteja fornecendo, objeto similar e compatível ao descrito neste Termo de Referência, composta no mínimo dos seguintes elementos implementados de forma integrada e bem-sucedida;

| | Capacidade | Quantidade |
|---------|--|--------------------------|
| Grupo 1 | Ter fornecido, instalado e configurado pelo menos uma solução de PABX IP com duas ou mais localidades, tendo no mínimo | Mínimo de um atestado de |

| | | |
|---------|---|---------------------------------------|
| | 450 (quatrocentos e cinquenta) ramais IP, Call Center com gravação, URA e Sistema Tarifador, compatível com as características do objeto. | fornecimento |
| Item 18 | Ter instalado, configurado e fornecido, sob contrato, Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC nas modalidades Local; Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), tendo fornecido, ao menos, 4 troncos IP/SIP ou E1/R2, seguindo Resolução ANATEL nº 426/2005, compatíveis com as características do objeto. | Mínimo de um atestado de fornecimento |

24.3.1.2. Para o item 18, além do atestado, apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e a licença STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

25. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

25.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída através da Portaria Cefet/RJ nº 780, de 30 de agosto de 2021.

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

26. DAS VISTORIAS TÉCNICAS PARA ELABORAR AS PROPOSTAS

26.1. Sob demanda e de acordo com a disponibilidade da Equipe técnica de cada unidade do Cefet/RJ (tabela 4.1.11), a LICITANTE poderá (altamente recomendado) realizar vistorias técnicas LOCAIS em cada uma das unidades designadas para instalação de novos sistemas, a fim de efetuar em campo, o levantamento dos materiais e serviços necessários a implantação da solução a ser ofertada nas respectivas localidades a fim de produzir propostas com maior vantajosidade;

26.2. A não realização das vistorias é prerrogativa da LICITANTE e não deve ser justificativa para a não entrega das soluções conforme descritas neste edital e ofertadas em sua proposta.

26.3. A realização da vistoria poderá ser comprovada por Atestado de Vistoria, assinado pelo servidor responsável, conforme modelo anexo ao Edital, caso o licitante opte por realizá-la.

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

26.5. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá emitir declaração conforme modelo anexo ao Edital, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o Cefet/RJ.

LUIZ FERNANDO
VALENTIM
GOLDSTEIN:0148203779
3
Assinado de forma digital por
LUIZ FERNANDO VALENTIM
GOLDSTEIN:01482037793
Dados: 2022.07.28 14:50:34
-03'00'

ENOCH CEZAR
PIMENTEL LINS DA
SILVA:0989205770
8
Assinado de forma
digital por ENOCH
CEZAR PIMENTEL LINS
DA SILVA:09892057708
Dados: 2022.07.28
14:52:39 -03'00'

IGOR VITAL
RODRIGUES:0591
3032721
Assinado de forma digital por
IGOR VITAL
RODRIGUES:05913032721
Dados: 2022.07.28 14:56:44
-03'00'

Estudo Técnico Preliminar - 90/2021

1. Informações Básicas

Número do processo: 23063.002124/2021-23

2. Descrição da necessidade

O serviço de comunicação por voz é essencial para o funcionamento de qualquer instituição. Com a proximidade do fim do contrato atual de telefonia, o CEFET-RJ faz este presente processo para manter esta forma de comunicação ativa e para melhorar, em termos de tecnologia, economicidade e disponibilidade aos usuários.

Atualmente o CEFET-RJ possui uma infraestrutura de telefonia deficiente, a exemplo da unidade Maracanã e também outros Campi do CEFET-RJ, que possuem o sistema telefônico tecnologicamente desatualizado, o que, por vezes, causa interrupção dos serviços prejudicando o exercício das atividades institucionais do Órgão.

O objeto visa garantir a migração gradativa de ramais analógicos para ramais IP, permitindo maior agilidade para ampliação de ramais e mudança de estação de trabalho e adequações de layout dos ambientes, sem a necessidade de readequação do cabeamento, pois utilizaria a infraestrutura de rede lógica existente para os computadores. Além disso, tornaria possível gerenciar o sistema telefônico por meio de uma conexão com a rede em qualquer das unidades do CEFET-RJ

3. Área requisitante

| Área Requisitante | Responsável |
|----------------------------|----------------------|
| CEFET-RJ/DTINF/DINFO/SETRE | Igor Vital Rodrigues |

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

O objeto da contratação tem a natureza de serviço de comum, Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

Trata-se de contratação de Sistema de Comunicação Unificada constituída de solução completa de hardware, software e licenças, com manutenção e suporte técnico, assim como Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, que visa a substituição e adaptação total do atual sistema de telefonia do CEFET-RJ, com vistas a sua modernização, a integração, otimização de gestão e aumento da segurança e disponibilidades de acesso;

As ofertas devem incluir o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos e serviços;

A Solução deverá ser caracterizada como Solução de Comunicação Unificada (UC) composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controlador Software Switch IP/SIP, Media Gateway/Roteador IP/PSTN, Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, Tarifação, dentre outros elementos;

Essa composição tem por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero;

Deverá ser capaz de integrar ramais IP/SIP e analógicos com DDR (discagem direta a ramal), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP e analógicos), computadores e smartphones, através de

aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX IP) entre as unidades do CEFET-RJ e seu público, de forma contínua, de acordo com especificações e condições presentes neste Termo de Referência;

Deverá prover também que cada uma das unidades do CEFET-RJ possua números de telefone local (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos IP/SIP ou E1/R2 Digital, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados por cada PABX IP, conforme especificações neste Termo de Referência;

Os itens 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 17 do Lote I devem ser do mesmo fabricante, tendo em vista a necessidade de que haja padronização e compatibilidade técnica entre os componentes da solução, inclusive para efeitos de garantia e manutenção;

A contratação será dividida em dois Lotes sendo o Lote 1 composto pela “Solução de Comunicação Unificada” e Lote 2 composto pelos “Serviços de STFC”;

O CEFET-RJ possui 8 unidades:

| LOCALIDADE | ENDEREÇO |
|----------------|--|
| Maracanã | Avenida Maracanã, nº 229 - Rio de Janeiro - RJ CEP - 20271-110 |
| Nova Iguaçu | Estrada de Adrianópolis, nº 1317 - Santa Rita – Nova Iguaçu - RJ CEP - 26041-271 |
| Petrópolis | Rua do Imperador, nº 971 Centro Histórico - Petrópolis CEP - 25620-003 |
| Maria da Graça | Rua Miguel Ângelo, nº 96 - Maria da Graça - RJ CEP - 20785-220 |
| Nova Friburgo | Avenida Governador Roberto da Silveira, nº 1900 - Prado - RJ CEP - 28635-000 |
| Valença | Rua Voluntários da Pátria, nº 30. Belo Horizonte - Valença - RJ CEP - 27600-000 |
| Itaguaí | Avenida Mario Covas, lote J2, quadra J - Distrito Industrial de Itaguaí - RJ CEP 23820-300 |
| Angra dos Reis | Rua do Areal, nº 522 - Parque Perequê - Bairro Mambucaba 4º Distrito de Angra dos Reis - RJ CEP - 23953-030 |

A CONTRATADA deverá ser capaz de fornecer a solução com suporte em todas as unidades do CEFET-RJ;

A CONTRATADA será responsável pelos serviços de adequação física dos DGs de telefonia, assim como sua manutenção durante todo o período de contrato;

Os serviços serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário vinculado à cada modalidade e Lote;

O critério de julgamento da licitação é o menor preço global por lote, para a seleção da proposta mais vantajosa;

Todos os itens são agrupados em dois lotes e o critério de seleção da proposta mais vantajosa será o menor preço global por lote;

Todos os equipamentos e serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, determinadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE vencedora do certame;

A LICITANTE deve apresentar em sua proposta a marca e modelo de todos os itens ofertados;

A LICITANTE deve apresentar descritivo técnico, em português, contendo maiores informações acerca dos equipamentos /sistemas ofertados. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da LICITANTE;

A LICITANTE deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor global da proposta por lote, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto, evitando assim prejuízo para o conjunto da solução e perda de economia de escala;

REQUISITOS LEGAIS

A Contratada deve possuir e implementar política de privacidade que atenda aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a ser homologada pelo CEFET-RJ, assegurando o adequado tratamento dos dados pessoais e principalmente sua classificação em sensíveis e não sensíveis, incluindo categorias de informações pessoais de saúde e informações pessoais financeiras;

Toda Solução deverá preferencialmente ser baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261;

A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);

Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL;

Para o Lote II, a proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual do serviço;

Na migração dos sistemas telefônicos do CEFET-RJ para esta Solução, deverão ser observadas as regras de portabilidade numérica, de acordo com a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, que estabelece o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP) seguindo a tabela abaixo dos números já existentes:

| LOCALIDADE | TIPO de Tronco | DDR | TELEFONE P/PORTABILIDADE | SEQUÊNCIA |
|----------------|----------------|---------|--------------------------|--------------------|
| Maracanã | E1 30 canais | 300+100 | (21) 2566-3022 | 2900 a 3199 + novo |
| Nova Iguaçu | E1 30 canais | 100 | (21) 2886-8911 | 8900 a 8999 |
| Maria da Graça | E1 30 canais | 100 | (21) 3297-7900 | 7900 a 7999 |
| Petrópolis | E1 30 canais | 50 + 50 | (24) 2292-9700 | 9700 a 9749+ novo |

| | | | | |
|----------------|--------------|----|----------------|-----------|
| Valença | E1 30 canais | 50 | (24) 2453-0200 | 0200-0249 |
| Nova Friburgo | E1 30 canais | 50 | (22) 2519-8900 | 8900-8949 |
| Itaguaí | E1 30 canais | 50 | (21) 2700-7800 | 7800-7849 |
| Angra dos Reis | E1 30 canais | 50 | (24) 3364-1750 | 1750-1799 |

Não será aceito fornecimento de troncos analógicos para nenhuma localidade. Somente serão aceitos troncos do tipo IP/SIP ou E1 Digital (R2D/ISDN), com 30 canais de uso simultâneo para entrada e saída de ligações, em cada uma das unidades do CEFET-RJ.

A descrição completa está no Termo de referência em anexo.

5. Levantamento de Mercado

O levantamento foi feito diretamente com fornecedores via e-mails e buscas no painel de preços. Sendo procuradas soluções mais correlatas possíveis. Pela especificidade não é de fácil busca exata em outros órgãos através do painel de preços (a não ser soluções correlatas). Além disso, é necessário a plena compatibilidade.

Exemplo de pregão/solução semelhantes: pregão 12/2020 925465 - TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICIPIO DO RJ.

As necessidades de adequação estão contidas nesta contratação.

O modelo de prestação do serviço está devidamente detalhado no Termo de Referência.

Há a possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço. Foi escolhido serviço devido às grandes mudanças de tecnologia na área de telefonia. Com esta contratação o Cefet-RJ pretende migrar a telefonia analógica para a telefonia IP.

6. Descrição da solução como um todo

A solução como um todo abrange o Registro de Preços para contratação de soluções de de comunicação por voz interna e externa visando atender às necessidades de todos os Campi do CEFET/RJ, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto a ser contratado.

A contratação está dividida em 2 lotes, sendo o primeiro destinado aos 17 itens de solução de comunicação interna e o segundo sendo a contratação de troncos de telefonia conforme tabela abaixo:

| Lote | Item | Descrição do objeto | Código Catmat /catser | Quantidade | Métrica Ou Unidade |
|------|------|--|-----------------------------|------------|--------------------------|
| | 1 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 1, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 26069 | 1 | Serviço Mensal |

1

| | | | | |
|----|--|--------|------|----------------|
| 2 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 2, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 26069 | 2 | Serviço Mensal |
| 3 | Solução de Comunicação Unificada TIPO 3, com licenças de ramais de acordo com quantidade especificada nesse termo de referência. | 26069 | 5 | Serviço Mensal |
| 4 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 1. | 27120 | 1 | Serviço Mensal |
| 5 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 2. | 27120 | 2 | Serviço Mensal |
| 6 | Serviço de Manutenção e Suporte Técnico da Solução TIPO 3. | 27120 | 5 | Serviço Mensal |
| 7 | Licença de Terminais de Comunicação Unificada (UC). | 27260 | 1200 | Serviço Mensal |
| 8 | Aparelho Telefônico IP. | 453584 | 1200 | Serviço Mensal |
| 9 | Módulo Contact Center + Gravação | 27120 | 1 | Serviço Mensal |
| 10 | Licença de Agente de Contact Center com gravação | 27260 | 100 | Serviço Mensal |
| 11 | Licença de Supervisor de Contact Center. | 27260 | 20 | Serviço Mensal |
| 12 | Licença de Backup. | 27758 | 1 | Serviço Mensal |
| 13 | Sistema de Tarifação | 27260 | 1 | Serviço Mensal |
| 14 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 1. | 26972 | 1 | Unidade |
| 15 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 2. | 26972 | 2 | Unidade |
| | | | | |

| | | | | | |
|---|----|---|-------|---|----------------|
| | 16 | Instalação e Configuração da Solução TIPO 3. | 26972 | 5 | Unidade |
| | 17 | Treinamento para Administração da Arquitetura da Solução. | 3840 | 8 | Unidade |
| 2 | 18 | Serviço de fornecimento de Tronco IP/SIP e E1 com DDR, oferecendo ligações locais e nacionais ilimitadas. | 26450 | 8 | Serviço Mensal |

A descrição detalhada dos itens está no Termo de Referência anexo.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Para cada campus do CEFET-RJ, deve ser contratado um tronco de telefonia (item 18) totalizando 8, uma solução de comunicação interna (itens 1 ou 2 ou 3) totalizando 8, um serviço de manutenção e suporte (itens 4 ou 5 ou 6) totalizando 8 e uma instalação e configuração da solução de comunicação unificada (itens 14 ou 15 ou 16) totalizando 8.

O número de ramais por unidade, canais por unidade, licenças, aparelhos, instalação e treinamentos foram baseados na situação da telefonia do CEFET-RJ antes desta contratação conforme a tabela abaixo e considerando as expansões necessárias.

O anexo ao TOD memória de cálculo apresenta mais informações sobre a estimativa de quantidades a serem contratadas.

| LOCALIDADE | TIPO de Tronco | DDR | TELEFONE P/PORTABILIDADE | SEQUÊNCIA |
|----------------|----------------|-----|--------------------------|-------------|
| Maracanã | E1 30 canais | 300 | (21) 2566-3022 | 2900 a 3199 |
| Nova Iguaçu | E1 30 canais | 100 | (21) 2886-8911 | 8900 a 8999 |
| Maria da Graça | E1 30 canais | 100 | (21) 3297-7900 | 7900 a 7999 |
| Petrópolis | E1 30 canais | 50 | (24) 2292-9700 | 9700 a 9749 |
| Valença | E1 30 canais | 50 | (24) 2453-0200 | 0200-0249 |
| Nova Friburgo | E1 30 canais | 50 | (22) 2519-8900 | 8900-8949 |
| Itaguaí | E1 30 canais | 50 | (21) 2700-7800 | 7800-7849 |
| Angra dos Reis | E1 30 canais | 50 | (24) 3364-1750 | 1750-1799 |

8. Estimativa do Valor da Contratação

A estimativa do valor da contratação está anexa ao processo no termo de abertura e pode ser encontrada detalhada na matriz de preços.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O parcelamento em lote é justificada pela natureza dos serviços. Os itens do lote 1 devem ser licitados em um mesmo lote para garantir a interoperabilidade plena de toda solução de comunicação, além de reduzir os custos pelo ganho em escala. O item 18, apesar de ser essencial para a telefonia, pode ser adquirido separado e é prestado por empresas especializadas.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Para completo funcionamento é necessário contratar também o serviço de DDI, que não está incluso no tronco ilimitado de telefonia por causa do alto custo para o perfil do CEFET-RJ. Já há um contrato de serviço de DDI e que pode ser renovado por mais alguns meses.

Como esta contratação visa aumentar o número de ramais IP para adequação a esta tecnologia mais atual, será necessária a realização de melhorias na rede interna nos campi da instituição. Tais melhorias são independentes da telefonia, pois a tecnologia da rede interna está em constante processos de avanços e são muito importantes para microcomputadores, câmeras, máquinas de laboratórios, pontos de acesso wifi, etc não sendo obrigatório alterar a rede interna apenas por causa da telefonia.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O alinhamento entre a contratação e o planejamento está descrito no Documento de Oficialização da Demanda em anexo.

12. Resultados Pretendidos

Os resultados pretendidos desta contratação são:

Continuação do serviço de telefonia
Melhoria da infraestrutura e manutenção de telefonia
Transformação da telefonia analógica para telefonia IP

13. Providências a serem Adotadas

As providências a serem adotadas para permitir alcançarmos os resultados pretendidos estão inclusas nos itens da própria contratação, sendo assim, por parte do CEFET-RJ não há providências a serem tomadas.

14. Possíveis Impactos Ambientais

A contratada é responsável pelo correto descarte dos materiais conforme item 11.2 do termo de referência.

Embalagens deverão ser tratadas conforme tipo adequado de material.

Portanto, não há um possível impacto ambiental.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

Esta contratação é viável, pois atende as necessidades do CEFET-RJ e visa melhorias no sistema de comunicação por voz a curto, médio e longo prazo. A equipe foi instituída através da portaria CEFET-RJ nº 780, de 30 de agosto de 2021.

16. Responsáveis

IGOR VITAL
RODRIGUES:0591303
2721

Assinado de forma digital por
IGOR VITAL
RODRIGUES:05913032721
Dados: 2022.06.27 16:04:20 -03'00'

IGOR VITAL RODRIGUES
Engenheiro de Telecomunicações

LUIZ FERNANDO
VALENTIM
GOLDSTEIN:01482037793

Assinado de forma digital por LUIZ
FERNANDO VALENTIM
GOLDSTEIN:01482037793
Dados: 2022.06.27 16:10:32 -03'00'

LUIZ FERNANDO VALENTIM GOLDSTEIN
Chefe da seção de suporte de telecomunicações e redes

ENOCH CEZAR
PIMENTEL LINS DA
SILVA:09892057708

Assinado de forma digital por
ENOCH CEZAR PIMENTEL LINS
DA SILVA:09892057708
Dados: 2022.06.27 16:12:31
-03'00'

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Mapa de risco.pdf (153.99 KB)
- Anexo II - portaria equipe planejamento.pdf (51.56 KB)
- Anexo III - 1-documento-de-oficializacao-da-demanda-v-2-1-assinado (1).pdf (387.09 KB)
- Anexo IV - TERMO DE REFERENCIA TELEFONIA_VII-FINAL_junho-2022-assinado_Luiz-Enoch-Igor.pdf (589.26 KB)
- Anexo V - memoria calculo - assinado.pdf (151.44 KB)
- Anexo VI - matriz de precos 2022-assinado.pdf (217.18 KB)

MODELO DE PROPOSTA

- EMPRESA:
- CNPJ:
- ENDEREÇO:
- CIDADE/ESTADO:
- TELEFONE:
- E-MAIL PARA RECEBIMENTO DE EMPENHO:

Para fins de Pagamento:

- Banco: _____ Agência: _____ C/Corrente: _____

Prazo de validade da proposta: _____ dias.

Prazo total para a entrega do serviço: _____ dias, contados a partir da data de emissão da Ordem de Serviço.

Declaramos que no preço proposto estão incluídas todas as despesas ou encargos de qualquer natureza, resultantes da execução do objeto licitado, considerando o serviço a ser executado no **CEFET/RJ**.

Declaramos, ainda, que temos pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço e que concordamos com todos os termos do Edital do Pregão Eletrônico SRP Nº 55/2022 e seus anexos.

| Modelo de proposta para os itens 01 a 13 (Grupo 01) e item 18 da licitação | | | | | | |
|--|-------------------|------------|-------------------|--|--------------------|-------------------------------|
| Item | Especificação | Quantidade | Unidade de Medida | Quantidade total de mensalidades para 30 meses | Valor Unitário R\$ | Valor Total para 30 meses R\$ |
| | Descrição do item | | Serviço Mensal | | | |

| Modelo de proposta para os itens 14, 15,16 e 17 (Grupo 01) da licitação. | | | | | |
|--|-------------------|-------------------|------------|--------------------|-----------------|
| Item | Especificação | Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário R\$ | Valor Total R\$ |
| | Descrição do item | | | | |

Preço Total por Extenso:

Local, _____ de _____ de _____.

Representante Legal da Empresa

DADOS CADASTRAIS DA EMPRESA

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

E-mail: _____

Banco: _____ Agência: _____ c/c: _____

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____

Endereço: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____

Cart. Ident nº: _____ Expedido por: _____

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Estado civil: _____

ASSINATURA

[Nome do Representante Legal da Empresa]
sócio, dirigente, proprietário ou procurador da Licitante,
Cargo / Telefone

MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA
FONSECA**

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

N.º

O **CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA – CEFET/RJ**, com sede na Avenida Maracanã, nº 229 - Maracanã, na cidade do Rio de Janeiro / RJ, inscrito no CNPJ sob o nº 42.441.758/0001-05, neste ato representado pelo Diretor-Geral, Mauricio Saldanha Motta, nomeado pela Portaria MEC nº 165, de 24 de março de 2021, publicada no DOU de 25 de março de 2021, portador da matrícula funcional SIAPE nº 390990, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº 55/2022, publicada no DOU de .../.../....., processo administrativo n.º 23063.002124/2021-23, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, no Decreto n.º 7.892, de 23 de janeiro de 2013 e suas alterações, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

- 1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual contratação de, conforme especificado no(s) item(ns)..... do Termo de Referência, anexo I do edital de **Pregão Eletrônico SRP nº 55/2022**, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

| Prestador do serviço (<i>razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante</i>) | | | | | |
|--|-------------------------|------------|-------------------|--|----------------|
| Item do TR | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO | Quantidade | Unidade de Medida | Quantidade total de mensalidades para 30 meses | Valor Unitário |
| X | | | | | |

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

3.1. O órgão gerenciador será o Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca – CEFET/RJ.

3.2. A presente Ata de Registro de Preços não possui órgãos participantes.

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Não será admitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.

5. VALIDADE DA ATA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 meses, a partir da data de sua assinatura, não podendo ser prorrogada.

6. REVISÃO E CANCELAMENTO

6.1. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

6.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à Administração promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).

6.3. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a Administração convocará o(s) fornecedor(es) para negociar(em) a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

- 6.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.
- 6.4.1. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.
- 6.5. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:
- 6.5.1. Liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e
- 6.5.2. Convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.
- 6.6. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação desta ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.
- 6.7. O registro do fornecedor será cancelado quando:
- 6.7.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços;
- 6.7.2. Não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;
- 6.7.3. Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou
- 6.7.4. Sofrer sanção administrativa cujo efeito torne-o proibido de celebrar contrato administrativo, alcançando o órgão gerenciador e órgão(s) participante(s).
- 6.8. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens 6.7.1, 6.7.2 e 6.7.4 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 6.9. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:
- 6.9.1. Por razão de interesse público; ou
- 6.9.2. A pedido do fornecedor.

7. DAS PENALIDADES

- 7.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital.
- 7.1.1. 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, nos termos do art. 49, §1º do Decreto nº 10.024/19.
- 7.2. É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 6º, Parágrafo único, do Decreto nº 7.892/2013).

7.3. O órgão participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no art. 20 do Decreto nº 7.892/2013, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

8. CONDIÇÕES GERAIS

- 8.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.
- 8.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, nos termos do art. 12, §1º do Decreto nº 7.892/2013.
- 8.3. A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 11, §4º do Decreto n. 7.892, de 2013.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em 03 (três) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

....., dede

Assinaturas

MAURICIO SALDANHA MOTTA
Diretor-Geral do CEFET/RJ

Representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(es) registrado(s)

| | |
|--------------------------|--|
| TERMO DE VISTORIA | <input type="checkbox"/> 1ª Via Empresa Vistoriante |
| | <input type="checkbox"/> 2ª Via Campus Vistoriado |

Atestamos, para fins de participação no **Pregão Eletrônico SRP nº55/2022**, que a empresa _____, CNPJ nº _____, telefone () _____, e-mail _____, por meio do Sr(a). _____, cargo _____ e CPF nº _____, vistoriou as dependências do **Campus** _____, situado à _____, local onde deverá ser prestado o **serviço de** _____ tomando conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações do objeto da licitação.

Local, _____ de _____ de _____.

 [Assinatura e carimbo do servidor responsável]
Campus _____ do CEFET/RJ

 [Representante da empresa, responsável pela vistoria, acima identificado]

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

Pregão Eletrônico SRP nº 55/2022

A empresa _____, CNPJ Nº _____.____.____/____-____, por intermédio do (a) Senhor (a) _____, indicado expressamente como seu representante, **declara** ter pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos para o cumprimento do objeto da licitação, dispensando a necessidade da vistoria *in loco* prevista no Instrumento Convocatório. **Declara**, ainda, que se responsabiliza pela citada dispensa e por situações supervenientes.

Reafirmamos que nos fora dado, mediante cláusula expressa do Edital, acesso às instalações físicas do **Campus** _____ **do CEFET/RJ**, local onde será prestado o serviço de _____ porém dispensamos a vistoria por julgarmos suficientes as informações prestadas no Instrumento Convocatório e, em especial, no Termo de Referência.

Local, _____ de _____ de _____.

(Representante da Empresa)

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº...../....., QUE FAZEM ENTRE SI O CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA (CEFET/RJ) E A EMPRESA

.....

O **CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA**, com sede na Avenida Maracanã, nº 229 - Maracanã, na cidade do Rio de Janeiro / RJ, inscrito no CNPJ sob o nº 42.441.758/0001-05, neste ato representado pelo Diretor-Geral Mauricio Saldanha Motta, nomeado pela Portaria MEC nº 165, de 24 de março de 2021, publicada no DOU de 25 de março de 2021, portador da matrícula funcional SIAPE nº 390990, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº, sediada na, 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 n.º 23063.002124/2021-23** 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, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico por Sistema de Registro de Preços nº 55/2022**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de, serviço que será prestado nas 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 | Local de Execução | Especificação | Quantidade | Unidade de Medida | Quantidade total de mensalidades para 30 meses | Valor Unitário R\$ | Valor Total R\$ |
|------|-------------------|---------------|------------|-------------------|--|--------------------|-----------------|
| X | | | | | | | |

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. Relativamente aos itens.....:

2.1.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de **30 (trinta) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de **48 (quarenta e oito) meses**, desde que haja autorização formal da autoridade competente e sejam observados os seguintes requisitos:

2.1.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.1.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.1.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.1.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.1.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.1.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação dentro do prazo estipulado pelo contratante;

2.1.1.7. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.1.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.2. Relativamente aos itens.....:

2.2.1. O contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura, sem prorrogação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. Relativamente ao item.....: O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

3.2. Relativamente ao item.....: O valor total da contratação é de R\$.....(.....).

3.3. Nos valores 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.

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 20..., na classificação abaixo.

Gestão/Unidade: 15244/153010

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes 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 nº 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

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 – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

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

8.2. O contrato será acompanhado e fiscalizado por servidores designados através de portaria específica expedida pelo Diretor-Geral do CEFET/RJ, em atendimento ao artigo 67 da Lei 8.666/93. Independente de qualquer aviso, o **CEFET/RJ**, a seu critério, poderá fazer a substituição dos responsáveis pela fiscalização, sem que haja necessidade de elaboração de Termo Aditivo.

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 – SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1. 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;

12.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

- 13.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.
- 13.2. 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.
- 13.2.1. 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.
 - 13.2.2. O 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/MP nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

- 14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

- 15.1. 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, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. 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.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA– FORO

17.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Rio de Janeiro - Justiça Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em **3 (três) vias** de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Rio de Janeiro,..... de..... de 20.....

MAURICIO SALDANHA MOTTA
Diretor-Geral do CEFET/RJ

Representante Legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

_____ CPF: _____.

_____ CPF: _____.