

**ANEXO I**
**TERMO DE REFERÊNCIA**
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 203/2021**
**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - FUB**
**(Processo Administrativo n.º 23106.012727/2018-94)**
**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de **empresa especializada em solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) utilizando-se de tecnologia VoIP, composta por equipamentos, licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais com franquia de minutagem para serviços de STFC para telefones fixos e móveis, assim como serviço de gestão da solução, usando como unidade de medição a Unidade de Serviço em Nuvem para o item 1 e unidade de ramal para o item 2**, a ser executado de forma contínua, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Tabela 1

Grupo Único						
Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Máxima Estimada Total Anual	Valor Estimado Unitário Mensal	Valor Total Estimado Anual
1	Solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) utilizando-se de tecnologia VoIP, composta por equipamentos, licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais <b>com franquia conforme Tabela 2- Franquia de minutagem para serviços de STFC</b> para telefones fixos e móveis, assim como <i>softwares</i> de gestão da solução, usando como unidade de medida a Unidade de Serviço em Nuvem (USN).	26077	Unidade de Serviço em Nuvem (USN)	84.000	R\$ 23,29 (1 USN)	R\$ 1.956.830,61
2	Solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) utilizando-se de tecnologia VoIP, composta por equipamentos, licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais <b>com franquia conforme Tabela 2- Franquia de minutagem para serviços de STFC</b> para telefones fixos e móveis, assim como <i>softwares</i> de gestão da solução, usando como unidade o ramal, <b>com fornecimento de aparelhos telefônicos IP.</b>	26107	Ramal/Mês	12.000	R\$ 33,95	R\$ 407.400,00
3	Minutagem Fixo-Fixo local (excedente)	26115	Minuto	174.000	R\$ 0,05	R\$ 8.700,00
4	Fixo-Fixo LDN (excedente)	26131	Minuto	15.000	R\$ 0,22	R\$ 3.300,00
5	Fixo-Móvel local (excedente)	26123	Minuto	114.000	R\$ 0,25	R\$ 28.500,00
6	Fixo-Internacional	26158	Minuto	220	R\$ 1,95	R\$ 610,50

0	(excedente)	20100	Minutos	300	R\$ 1,00	R\$ 010,00
<b>Valor TOTAL</b>		<b>R\$ 2.405.341,11 (dois milhões, quatrocentos e cinco mil trezentos e quarenta e um reais e onze centavos)</b>				

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum continuado, uma vez que, os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no presente Termo de Referência, por meio de especificações usuais no mercado, conforme Art. 1º, parágrafo único da Lei n. 10.520/2002,

1.3. Entende-se como Unidade de Serviço em Nuvem (USN): uma USN corresponde a utilização de uma licença da solução de comunicação unificada por usuário a cada mês. Há a previsão de que até 7.000 usuários possam ser atendidos mensalmente, logo, considerando o período de 12 meses, calculou-se um quantitativo necessário de 84.000 USN (7.000 x 12)..

1.4. Os serviços de comunicação unificada relativos ao item 1 da tabela 1, a serem ofertados pelos Licitantes, serão adquiridos pela CONTRATANTE por meio de Unidades de Serviço em Nuvem (USN).

1.4.1. Os serviços de comunicação unificada relativos ao item 2 da Tabela 1, a serem ofertados pelos Licitantes, serão adquiridos e pagos pela CONTRATANTE como ramal/mês.

1.5. Entende-se por Franquia, os valores máximos de minutos a serem consumidos por mês previstos na Tabela 2, a licitante deverá considerar em sua proposta o quantitativo total de minutos descritos na Tabela 2 - **Franquia de minutagem para serviços de STFC.**

1.6. Os itens 3 a 6 da Tabela 1 e seus respectivos valores correspondem aos minutos que excederem a franquia contratada. Sendo assim, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA apenas os minutos que excederem o limite de 100% de cada item da Tabela 2 - Franquia de minutagem para serviços de STFC.

1.7. As especificações da solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) discriminados na tabela 1, constam no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS** que descreve as especificações mínimas que serão aceitas para os serviços contratados.

1.8. O critério de julgamento adotado será o menor preço **GLOBAL DO GRUPO**, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

#### 1.9. Parcelamento da solução:

1.9.1. Optou-se pelo não parcelamento da solução pelos seguintes motivos:

1.9.1.1. A solução de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) em nuvem com tecnologia VOIP deve, em sua essência, ser prestada de forma integrada com seus hardwares e softwares, permitindo a integração completa de seus recursos, viabilizando a compatibilidade plena da solução, garantindo a eficiência e usabilidade do solução.

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

1.9.1.3. Ressalta-se que todos os itens do lote guardam correlação entre si, pois são necessários para a continuidade da Solução de Comunicação Unificada na UnB, tanto para a substituição de aparelhos com problemas quanto para execução de serviços técnicos especializados/novas funcionalidades, encontrando respaldo da jurisprudência do TCU, conforme entendimento do acórdão 5260/2011 - TCU - 1ª câmara, de 28/11/2011, que decidiu que "Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si".

1.9.1.4. Os serviços a serem contratados deverão atender à Universidade como um todo, considerando as particularidades de cada unidade administrativa e/ou acadêmica. Devendo-se também levar em consideração a dimensão da Universidade que abrange localizações geográficas diferentes, as vezes, distantes entre elas, dificultando a logística e integração entre as equipes no atendimento das demandas caso sejam de empresas diferentes, gerando custos desnecessários e queda na eficiência dos atendimentos.

1.9.1.5. A contratação pretendida visa a disponibilização de um sistema de comunicação inovador com software específico que faça integração com a plataforma Teams, já implantada na instituição. Além disso, serão necessários dispositivos de comunicação adquiridos em regime de comodato. Estes dispositivos devem ser específicos para atender a tecnologia a ser implementada. A divisão do fornecimento destes recursos necessários (*hardware* e *software*) por mais de uma empresa não se mostra vantajoso para a Administração.

1.9.1.6. O serviço contratado englobará todos os *hardwares* e *softwares*, podendo ser acionado de qualquer unidade administrativa ou acadêmica a qualquer tempo, não sendo interessante para a Universidade de Brasília o parcelamento da

solução, pois haveria a dificuldade de definir quem seria responsável a atender tanto problemas técnicos quanto necessidades de suporte e utilização da garantia do produto. Além de problemas gerados quanto a eventuais atrasos na entrega de equipamentos em determinadas localidades.

1.9.1.7. Além disso, gerenciar apenas um contrato e acompanhar um único cronograma em todas as localidades previstas neste Termo de Referência é fundamental, visto que as instalações e configurações são dependentes entre si, de forma a permitir a integração a todo sistema de comunicação unificada.

1.9.2. Verificou-se desta maneira não haver prejuízo para o conjunto contratado ou perda de economia de escala, o não parcelamento dos itens da solução.

1.10. A vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por igual período, por interesse das partes, até o limite estabelecido em lei, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

Tabela 2 - Franquia de minutagem para serviços de STFC

<b>Tipo de Ligação</b>	<b>Franquia em minutos mensal</b>
Fixo-Fixo local	29.000
Fixo-Fixo LDN	2.500
Fixo-Móvel local	19.000
Fixo-Internacional (América do Norte e Central)	55

## 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A UnB adquiriu no ano de 2008, centrais telefônicas do fabricante Aastra no modelo MX-ONE, juntamente com um equipamento do tipo *appliance* para a gerência e o monitoramento da disponibilidade de todas as centrais telefônicas, servidor de Correio de Voz e servidor de tarifação. O sistema de telefonia da UnB atualmente atende as comunicações externas e internas de departamentos e faculdades do Campus Darcy Ribeiro e demais Campi, atendem também a comunicação entre estas unidades, proporcionando neste tipo de comunicação chamadas não tarifadas pela operadora de telefonia fixa contratada pela UnB. Com a crescente demanda de usuários, surgiu a necessidade entre os anos de 2011 e 2012 de ampliação do número de ramais e troncos das centrais existentes e a unificação do sistema de telefonia. Estas mudanças contemplaram também configurações para tornar o sistema de telefonia centralizado e integrado com unificação das bases de dados das centrais MX-ONE. Assim, todas as facilidades ofertadas pelo sistema são transparentes para os usuários, que poderão usufruir de toda a tecnologia disponível. A solução adquirida, contemplou racks, módulos e placas para as centrais telefônicas, as quais possuíam à época da aquisição um nível tecnológico avançado, incorporando as tecnologias de telecomunicações existentes no mercado. Entretanto, com o avanço da tecnologia, os sistema atual de telefonia composto por centrais analógicas e digitais MX-ONE encontram-se defasadas com alto grau de dependência de infraestrutura física para instalação de ramais, além de operar de forma dependente da rede exclusiva de voz, gerando altos custos de operação e manutenção, impossibilitando futuras integrações tecnológicas de dados, voz e imagem.

2.2. Durante o período de 2016 e 2019, iniciou-se um trabalho de otimização da infraestrutura telefônica existente, possibilitando a redução do parque de 12 (doze) centrais telefônicas para 6 (seis) operantes até então. Foi feita a migração dos sistemas telefônicos dos *campi* FGA, FUP, FCE, Estação Experimental, HVET e unidades localizadas na quadra SQN 406 - Asa Norte e Setor Comercial Sul para uma solução totalmente em VoIP, utilizando-se as licenças disponíveis no contrato vigente à época.

2.3. Em outubro de 2016, com o recebimento por doação de cerca de 150 aparelhos telefônicos e a aquisição de 308 aparelhos VoIP novos, deu-se início a reestruturação do sistema de telefonia vigente possibilitando desativar 6 (seis) centrais, reduzindo de custos de infraestrutura e de manutenção, além de um salto de melhoria na qualidade e disponibilidade dos serviços de telefonia.

2.4. Além disso, há um novo cenário que contempla a necessidade de trabalho remoto, já em fase de implantação na UnB, a qual adquiriu, por meio de um Termo de Cooperação com a Microsoft do Brasil, firmado em 24 de setembro de 2019, a plataforma Microsoft Office 365 - Teams como um recurso de comunicação e colaboração institucional. Sendo assim, faz-se necessário a contratação de uma empresa especializada capaz de fazer a integração entre esta plataforma e o sistema de telefonia, implementando uma solução de comunicação completa e unificada, com recursos de telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas. A nova solução permitirá a melhoria dos serviços, a promoção das novas dinâmicas das atividades remotas institucionais, redução de custos com infraestrutura, bem como garantir o pleno funcionamento do sistema de comunicação telefônica institucional.

2.5. O sistema de comunicação telefônica da UnB tem como objetivo principal a agilidade, facilidade e segurança nas atividades administrativas, de ensino, pesquisa e extensão que dependem do fornecimento ininterrupto de serviços de telecomunicações. Esse sistema atende as comunicações externas - ligação de qualquer cidadão para a UnB - e internas - entre todas as Unidades Administrativas e

Acadêmicas existentes no Campus Darcy Ribeiro e demais *campi* (Ceilândia, Gama, Planaltina) - além de Unidades descentralizadas.

2.6. A UnB não dispõe de recursos humanos em quantidade e qualificação específica para atender toda a demanda de serviços de telefonia, portanto faz-se necessária a contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços que garanta o fornecimento de uma solução de comunicação unificada para a instituição.

2.7. É indispensável que se garanta a continuidade da prestação dos serviços de telefonia, bem como promover sua integração, de forma unificada, com a plataforma Microsoft Teams atualmente em uso, atendendo às novas demandas de trabalho remoto em um ambiente puramente institucional.

2.8. Os serviços de instalação, manutenção, treinamento básico para operação e gestão da solução de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) a serem contratados para a Universidade de Brasília se enquadram como serviços continuados, pois a sua interrupção pode comprometer as atividades da Administração, bem como a segurança dos servidores, colaboradores, estudantes e visitantes, pois falhas em qualquer componente do sistema pode acarretar em transtornos e dificuldade na realização de várias atividades institucionais em benefício da comunidade acadêmica e da população em geral, tendo em vista que, o sistema de comunicação telefônica da UnB tem como objetivo principal contribuir com a agilidade, facilidade e segurança nas atividades administrativas, de ensino, pesquisa e extensão, atendendo comunicações externas, ligação de qualquer cidadão para a UnB e internas entre todas as Unidades Administrativas e Acadêmicas existentes no Campus Darcy Ribeiro e demais Campi (Ceilândia, Gama, Planaltina) - além das Unidades descentralizadas.

2.9. Como justificativa também deve ser levada em consideração a Instrução Normativa SLTI nº 01/2010 que dispõe da sustentabilidade, da durabilidade do equipamento, e a economicidade, promovida pela manutenção dos sistemas e serviços.

#### 2.10. ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS

2.10.1. Aderência ao PDTIC:

Tabela 3 - Objetivos PDTIC

ID	Objetivos Estratégicos - PDTIC 2019-2022
OETIC5.	Garantir a conectividade, qualidade e segurança dos serviços de TICs.
OETIC6.	Aprimorar a comunicação das áreas responsáveis da TIC com a comunidade da UnB, visando o atendimento com excelência atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e gestão da Universidade.
OETIC11.	Garantir o efetivo atendimento às demandas de TIC e melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços de TIC.

2.10.2. Aderência ao PACTIC 2021:

2.10.2.1. Numero do Item (PGC): 3457

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Prestação de serviços para solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) utilizando-se de tecnologia VoIP, composta por equipamentos, licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais com franquia de minutagem para serviços de STFC para telefones fixos e móveis, assim como serviços de gestão da solução, usando como unidade de medida a licença por usuário com previsão de aparelhos telefônicos VoIP e integração com a plataforma Microsoft Teams, sem perdas de funcionalidade.

3.2. A integração da solução deverá ser de tal forma que, a sua usabilidade seja intuitiva e os recursos de integração sejam invisíveis para o usuário final. Para isso, a solução deverá apresentar aplicativos nativos, homologados e certificados pelos fornecedores, sendo acessados diretamente pela interface Microsoft Teams.

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

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

4.2. O serviço a ser contratado enquadra-se nos pressupostos do Decreto n. 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

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

### 5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 5.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO E DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

5.1.1. O objeto da licitação tem a natureza de serviço contínuo de solução de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) em nuvem, utilizando-se de tecnologia VoIP, composto por dois itens:

a) Item 1 Tabela 1: licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais com franquia de minutagem para serviços de STFC para telefones fixos e móveis, conforme Tabela 2 - Franquia de minutagem para serviços de STFC, assim como serviços de gestão da solução a serem disponibilizados em todas as unidades da CONTRATANTE.

b) item 2 Tabela 1: licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais com franquia de minutagem para serviços de STFC para telefones fixos e móveis, conforme Tabela 2 - Franquia de minutagem para serviços de STFC, assim como serviços de gestão da solução a serem disponibilizados em todas as unidades da CONTRATANTE, com fornecimento de aparelho telefônico IP.

c) Itens 3 a 6 Tabela 1: se referem aos minutos que por ventura venha a exceder aqueles correspondentes a cada item da franquia mensal expresso na tabela 2.

5.1.2. Para o item 2 da Tabela 1 do objeto da contratação, deverão ser fornecidos por **COMODATO** (disponibilização e instalação física no ambiente da UnB, sem a transferência de propriedade ao final do contrato) aparelhos telefônicos IP, novos e de fácil utilização conforme especificações descritas no item 5 do **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**.

## 5.2. REQUISITOS DE TREINAMENTO

5.2.1. Treinamento Básico da Solução para Fiscalização:

5.2.1.1. Visando promover uma gestão e fiscalização eficiente, harmoniosa e adequada dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar treinamento básico para transferência de conhecimento da solução.

5.2.1.2. O programa do treinamento deverá contemplar a transferência de conhecimento básico sobre recursos de supervisão, monitoramento, configurações, análises de falhas e operação básicas da solução além de emissão de relatórios consolidados e/ou personalizados da solução ofertada.

5.2.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar cronograma e realizar o treinamento conforme prazo e condições estabelecidas no item 7.6 (Tabela 5 - Cronograma).

5.2.1.4. O treinamento deverá ser ministrado a 10 (dez) participantes indicados pela CONTRATANTE, que poderão ser responsáveis pelo acompanhamento dos serviços e fiscalização do contrato.

5.2.1.5. A carga horária mínima necessária para o completo entendimento da solução por parte dos participantes da CONTRATANTE será pelo menos de 20h.

5.2.1.6. O treinamento para repasse de conhecimento deverá ser ministrado por profissional experiente capacitado e com certificado de operação e implantação da solução emitido pelo desenvolvedor do sistema.

5.2.1.7. O certificado deve expressar e garantir que o treinamento é referente à solução adquirida, e que todas as informações relevantes para familiaridade com os recursos de supervisão, monitoramento, configurações, análises de falhas e operação básicas da solução além de emissão de relatórios consolidados e/ou personalizados foram repassados aos participantes.

5.2.1.8. Ao término do treinamento, a CONTRATADA deverá encaminhar para a CONTRATANTE certificado de conclusão, a listagem dos participantes e a avaliação de satisfação em relação ao treinamento, ao conteúdo, as instalações, ao material didático, bem como do(s) instrutor(es) preenchida de cada participante.

5.2.1.9. A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar novo treinamento caso não seja plenamente compreendido pelos participantes, sendo considerado o treinamento insatisfatório, devendo a CONTRATADA agendar e realizar um novo treinamento, com a finalidade de atender as demandas não supridas inicialmente, no mesmo período especificado nos itens anteriores, a contar da solicitação da CONTRATANTE.

5.2.1.10. O material do treinamento deverá ser fornecido para todos os participantes, bem como as cópias de todo o material didático de apoio utilizado, inclusive slides.

5.2.1.11. O repasse de conhecimento deve ocorrer anualmente ou sempre que houver uma atualização ou upgrade do sistema e acréscimo ou ajustes de funcionalidades. Poderão, de comum acordo com a fiscalização, ocorrer na forma de treinamento presencial programado ou repasse de documentação, manuais atualizados, vídeo aulas e palestras, previamente agendadas entre as partes.

5.2.1.12. Todas as eventuais despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento (passagens, diárias, hospedagens) e demais itens necessários para o treinamento ou transferência de conhecimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.2.1.13. De forma excepcional, considerando as consequências da pandemia

mundial causada pelo COVID-19, tal treinamento ou transferência de conhecimento, poderá ser ministrado de forma virtual, respeitando todos os itens anteriores, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE.

#### 5.2.2. Treinamento Básico para Usuários:

5.2.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar aos usuários da solução de comunicação unificada, treinamento de como usar os aparelhos e seus recursos, durante a instalação dos equipamentos telefônicos nas respectivas unidades, visando o correto entendimento das suas funcionalidades.

5.2.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar materiais como folhetos, folders e manuais para o treinamento em formato digital PDF OCR podendo realizar a transferência de conhecimento por vídeos aulas online ou por treinamento presencial pelos técnicos após o término das instalações.

5.2.2.3. Quanto ao conteúdo do treinamento dos usuários de telefonia, deverá abranger no mínimo os requisitos:

- Uso do aparelho para realização de ligações;
- Uso do aplicativo *softphone* para realização de ligações;
- Botões (rediscagem, chamadas perdidas, lista telefônica, correio de voz, etc) de cada um;
- Funcionalidades da tela do aparelho e *softphone* (número do ramal, etc);
- Configuração de todas as facilidades para os usuários dos ramais telefônicos da solução;
- Reconhecimento das indicações de alarmes.

5.2.2.4. Para comprovar a execução do treinamento a CONTRATADA deverá colher a assinatura dos participantes no local, ou caso seja online, deverá fornecer lista dos logs de acesso com os nomes dos usuários de cada departamento que acessaram o treinamento web, devendo ser entregue com uma avaliação de satisfação do participante em relação ao treinamento.

### 5.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA

5.3.1. A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança vigentes nos sistemas da CONTRATANTE e suas dependências.

5.3.2. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá assinar os seguintes documentos: **ANEXO VI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO.**

5.3.3. Para a execução dos serviços, os profissionais da CONTRATADA deverão assinar os seguintes documentos: **ANEXO VII - TERMO DE COMPROMISSO.**

5.3.4. A solução como um todo deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa e com indicação no display destas funcionalidades.

5.3.5. Os equipamentos necessários para conexão à rede pública deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicação, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

5.3.6. Todos os componentes da Solução deverão estar comprovadamente homologados pela ANATEL.

5.3.7. O projeto técnico de instalação do equipamento deverá observar os requisitos mínimos exigidos pela ANATEL e ser atestado por Engenheiro(a) Eletricista, de Telecomunicações ou equivalente da CONTRATADA registrado no CREA.

### 5.4. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS e CULTURAIS

5.4.1. No que tange aos aspectos culturais e sociais, as equipes devem realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços que envolvam mudança cultural na instituição. Além disso, todos os produtos resultantes dos serviços prestados e àqueles que orientaram sua elaboração, implementação e uso deverão estar redigidos em língua portuguesa do Brasil.

5.4.2. Quanto aos aspectos ambientais, deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa STLI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento e Gestão.

5.4.3. Para os produtos que serão utilizados nos serviços objeto deste Termo de Referência, cuja atividade de fabricação ou industrialização é enquadrada no **Anexo I** da Instrução Normativa IBAMA nº 06, de 15/03/2013, só será admitida a utilização de produtos cujo fabricante esteja regularmente registrado no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, instituído pelo artigo 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981."

5.4.4. Será responsabilidade da CONTRATADA adotar e divulgar junto à CONTRATANTE procedimentos de descarte adequado de materiais potencialmente poluidores, tais como pilhas e baterias que contenham em suas composições

chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos.

5.4.5. Os empregados da CONTRATADA devem se apresentar devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, com fotografia recente, além de portar os Equipamentos de Proteção Individual - EPI'S e Equipamentos de Proteção Coletiva - EPC's.

## 5.5. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

5.5.1. A solução de comunicação unificada deverá funcionar baseada em redes IP, fornecendo comunicação por meio da rede de dados e internet da CONTRATANTE e sua implementação deverá ser integrada com a plataforma Microsoft Teams, em nuvem modular, escalável e totalmente gerenciável atendendo no mínimo os requisitos descritos no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**.

5.5.2. O serviço contratado para comunicação será por ramal telefônico IP (VoIP) e *softphone*, funcionando independente do *hardware* a ser utilizado pela proponente, com ligações locais, nacionais e internacionais com franquia de minutagem para serviços de STFC.

5.5.3. A CONTRATADA, na implantação dos serviços de ramal telefônico IP (VoIP), fará uso da infraestrutura de rede interna de dados existente nas dependências da CONTRATANTE, com os componentes, dessa última, como switches de distribuição, patch panels, cabeamento UTP, pontos de rede, sendo que na falta dessa infraestrutura que impeça a implantação e ativação do respectivo ramal, deverá se comunicar como pendência de rede interna para providências por parte da CONTRATANTE.

5.5.4. Na implantação do *softphone* nos dispositivos, a CONTRATADA deverá oferecer suporte para suas respectivas instalações.

## 5.6. REQUISITOS DE PROJETO

5.6.1. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar Projeto Preliminar Inicial para o início da implantação, e ao final o Projeto Executivo, pormenorizado, da solução proposta, com o objetivo de descrever todas as características do processo de implantação da nova solução de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas).

5.6.2. O PROJETO DE ENGENHARIA deverá contemplar todos os procedimentos e estratégias adotados na implantação da solução, devendo constar a forma de operação, seus recursos e dispositivos, além das características dos serviços, às expectativas, os prazos de execução e o plano de desenvolvimento utilizado.

5.6.3. A CONTRATADA deverá proceder com a entrega do PROJETO DE ENGENHARIA completo constituído de documentação técnica atualizada adicionada das especificações, planilhas, mapeamentos, *layout*, inventário e ASBUILT da solução, além de informações das estratégias adotadas e os resultados alcançados para o pleno funcionamento dos serviços contratados.

5.6.4. O projeto apresentado deve ser assinado por Engenheiro(a) Eletricista, de Telecomunicações ou equivalente, devidamente registrado na entidade profissional competente, neste caso o CREA.

5.6.5. O PROJETO DE ENGENHARIA do sistema deverá atender o seguinte propósito:

- Descrever em detalhes a situação do ambiente;
- Determinar a área de aplicação (escopo) e os alcances do projeto (objetivos);
- Integrar o projeto com a infraestrutura e sistema existentes, respeitando as características originais dos ambientes e sistemas do cliente;
- Estabelecer alternativas a problemas na execução do serviço;
- Estabelecer estratégia do desenvolvimento dos trabalhos;
- Organizar e disponibilizar a documentação utilizada (relatórios, especificações, planilhas de quantidades, ASBUILT).

5.6.6. Os prazos para a entrega, análise e aprovação do Projeto de Engenharia estão estipulados no item 7.6 (**Tabela 5 - Cronograma**)

5.6.7. Caso ocorram ressalvas a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período se devidamente justificado, a partir do recebimento das ressalvas entregues pela fiscalização para as devidos ajustes e correções indicados.

## 5.7. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

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

5.7.2. A CONTRATANTE, com anuência da Agência Nacional de

Telecomunicações (ANATEL), tem reservado a sua disposição uma faixa de numerações para ramais DDR exclusiva totalizando 10.000 números (61 3107 - 0000 à 3107-9999), os quais estão sendo administrados pela atual prestadora dos serviços de STFC, assim, a CONTRATADA deverá solicitar junto à ANATEL a portabilidade da faixa numérica exclusiva dos ramais existentes e utilizados pela CONTRATANTE.

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

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

5.7.5. A CONTRATADA deverá apresentar os protocolos de solicitação de portabilidade numérica à CONTRATANTE, no prazo correspondente ao dia de início de implantação da solução, conforme item 7.6 (Tabela 5 - Cronograma).

5.7.6. Tão logo execute o pedido de portabilidade à operadora vigente, a mesma deverá enviar o comprovante com prazo estipulado para a conclusão do processo.

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

- Equipamentos, máquinas e dispositivos;
- Rack, bandeja ou suporte exclusivos dos equipamentos da solução;
- Régua de alimentação (tomadas), cabos e acessórios elétricos exclusivos dos equipamentos;
- Cabeamentos elétricos e de dados para interligação dos seus recursos e dispositivos;
- Interfaces, modems;
- Recursos de interconexão com o STFC;
- Quaisquer outros recursos necessários e/ou indispensáveis para o pleno funcionamento da solução da contratada.

5.7.8. Todo o processo de implantação da solução vencedora deverá ser supervisionado por profissional Engenheiro(a) Eletricista, de Telecomunicações ou equivalente devidamente registrado na entidade profissional competente.

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

5.7.10. Os serviços telefônicos poderão ser paralisados nos períodos e horários de funcionamento das unidades, somente em ocasiões excepcionais previamente informadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

5.7.11. A CONTRATADA será a única responsável por fornecer todos os equipamentos, dispositivos, peças, acessórios e ferramentas necessárias à execução de instalação, manutenção e operação da nova solução, além de instrumentais de testes, ferramentas, medidores, materiais de consumo ou qualquer outro recurso técnico que se fizerem necessários e que sejam compatíveis com a execução dos serviços objeto do presente Termo de Referência e seus anexos, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

5.7.12. As partes deverão providenciar a elaboração do **ANEXO IX - TERMO DE COMODATO** para cada aparelho telefônico IP fornecido em regime de COMODATO.

## 5.8. REQUISITOS DE SUPORTE REMOTO E MANUTENÇÃO

5.8.1. Os prazos para atendimento, manutenções e disponibilidade dos serviços estão definidos no **ANEXO IV - PRAZOS DO ATENDIMENTO**.

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

5.8.3. Para operacionalização dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar, uma Central de Atendimento para realização dos serviços de Suporte Técnico Remoto ao Usuário (Help Desk), gerenciamento e monitoramento remoto do sistema de comunicação unificada e assistência técnica local nas dependências da CONTRATANTE, no prazo descrito no item 7.6 (Tabela 5 - Cronograma).

5.8.3.1. A Central de Atendimento deverá ser acionada por meio de canais de comunicação sem custos adicionais para a CONTRATANTE, com atendimento humano para realização dos serviços e com experiência mínima nos serviços

contratados objeto deste Termo de Referência.

5.8.3.2. A central de atendimento deverá estar disponível, no mínimo, **de segunda a sexta-feira das 07 às 23 horas**, (exceto feriados) durante toda a vigência do contrato.

5.8.3.3. A central de atendimento deverá oferecer suporte aos usuários do sistema de comunicação unificada para esclarecimento de dúvidas, orientações diversas quanto ao uso dos recursos e outras demandas, bem como as requisições de serviço em geral.

5.8.3.4. A CONTRATADA deverá receber e gerenciar todas as demandas na central de atendimento por meio de sistemas informatizados disponibilizados pela CONTRATANTE, devendo além disso disponibilizar os seguintes canais de atendimento, sem ônus adicional a CONTRATANTE:

- Número 0800;
- Aplicativos de Mensagens Instantâneas (Ex. Teams);
- Website;
- Outros canais disponíveis aceitos e aprovados pela CONTRATANTE.

5.8.4. Os recursos de mensagens instantâneas e automatizadas, não deverá substituir totalmente o atendimento feito por contato humano, devendo ser usado sempre que necessário para auxílio dos usuários do sistema. Os recursos e o registro de demandas poderão ser implementados, a critério da CONTRATADA, após avaliação e aprovação da fiscalização da CONTRATANTE.

5.8.5. O serviço de assistência técnica deverá ser realizado de **segunda à sexta-feira das 07 às 23 horas**, sendo que, em caso de indisponibilidade parcial ou total da solução, a CONTRATADA deverá atender em horários fora de expediente da CONTRATANTE, estas ocorrências poderão ser atendidas por técnicos em **“regime de sobreaviso”**.

5.8.6. A assistência técnica será prestada de forma remota, caso exista a necessidade de intervenção técnica nos aparelhos telefônicos instalados nas dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá proceder ao atendimento presencial.

5.8.7. Ao final de cada serviço deverá ser enviado aos responsáveis da CONTRATANTE um relatório detalhado de todas as atividades realizadas.

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

5.8.9. Para fins de registro de atendimento e posterior avaliação e controle dos níveis de serviço, todos os chamados devem ser registrados na ferramenta de abertura de chamados de propriedade da CONTRATANTE, ficando, essa última, responsável pelo registro, acompanhamento, tratativas e solução definitiva das demandas registradas referentes aos serviços contratados, além de quaisquer integração/desenvolvimento/importação de qualquer serviços que se façam necessários.

5.8.10. O sistema de gerenciamento de ordem de serviços será fornecido pela CONTRATANTE, o qual deverá estar acessível para a CONTRATADA e seus colaboradores, mesmo para atendimento em domínio externo/remoto fora das dependências da CONTRATANTE.

5.8.11. Caso a CONTRATADA receba o chamado por telefone ou por aplicativos de mensagens, essa deverá registrar a requisição com, minimamente, nome e telefone de contato do requisitante, problema reportado e local de atendimento.

5.8.12. A CONTRATANTE poderá, a seu critério e necessidade, efetuar um número ilimitado de chamados ao suporte técnico durante a vigência contratual.

## 5.9. REQUISITOS PROFISSIONAIS DA EQUIPE

5.9.1. A CONTRATADA deverá, quando da celebração do Contrato, disponibilizar profissionais que deverão cumprir com os requisitos conforme perfis descritos na tabela abaixo:

Tabela 4 - Requisitos dos Profissionais

Perfil	Quantidade Mínima	Requisitos dos Profissionais	Responsabilidades
Preposto	01	Profissional de nível médio com experiência mínima de 02 (dois) anos em gestão de Contratos com a Administração Pública com comprovação registrada em Carteira de Trabalho,	Responsável geral pela administração e supervisão administrativa do contrato, intermediando entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, questões como, revisão contratual, renovação contratual, reequilíbrio econômico-financeiro, entre outros, sendo

		Contrato de Trabalho ou Declaração emitida por empresa jurídica de direito público ou privado.	responsável geral pelas equipes.
Responsável Técnico	01	Profissional de nível superior completo em TI, Engenharia Elétrica ou Engenharia de Telecomunicações, com certidão de Acervo Técnico emitida pelo CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia) com comprovação registrada em Contrato de Trabalho ou Declaração emitida por empresa jurídica de direito público ou privado do Analista de TI, Engenheiro(a) Eletricista ou de Telecomunicações de experiência mínima de 02 (dois) anos em implantação e manutenção de solução de sistemas de telecomunicações. (Aqui eu acredito que tenha que separar, pois o analista de TI não possui CREA)	Supervisão do contrato e das equipes técnicas, prestará esclarecimentos técnicos pertinentes ao objeto contratado e emitirá relatórios de manutenção corretiva, com ART sobre os serviços do objeto do contrato, sempre que solicitado pela CONTRATANTE
Técnico em Redes ou em Telecomunicações	01	Profissional de nível médio completo com registro no conselho profissional competente (CFT – Conselho Federal de Técnicos Industriais), experiência mínima de 2 (dois) anos em serviços de gerenciamento, monitoramento, instalação, manutenção corretiva em sistemas de telecomunicações com comprovação registrada em Carteira de Trabalho, Contrato de Trabalho ou Declaração emitida por empresa jurídica de direito público ou privado.	Responsável pela operação e execução dos serviços.

5.9.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar de profissionais devidamente capacitados e habilitados para a operação e manutenção da nova solução contratada, impondo-lhes rigorosos padrões de qualidade, segurança e eficiência na prestação dos serviços.

5.9.3. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comprovar por meio de diplomas, certificados, certidões, carteira de registro profissional no conselho competente e por contratos de trabalhos registrados, que seus profissionais atendem completamente os requisitos de qualificação profissional exigidos **conforme a Tabela 4 - Requisitos dos Profissionais**, para prestação do serviço.

#### 5.10. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

5.10.1. A execução dos serviços será avaliada por meio dos parâmetros do Índice de de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no **ANEXO V - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**.

5.10.2. O acionamento de possíveis falhas identificadas na execução dos serviços será via central de atendimento por telefone, e-mail, pela web ou por qualquer outro meio definido ou aceito pela CONTRATANTE.

5.10.3. Será considerada comunicação formal entre as partes, com respectivo recebimento registrado, para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços e tratamento de informações sigilosas):

- Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando integrantes da Equipe de Gerenciamento do Contrato) de ambas as partes.

5.10.4. Será considerada comunicação formal entre as partes, com respectivo recebimento registrado, para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas), a comunicação efetuada por meio da central de atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

5.10.5. A CONTRATANTE designará servidores que serão responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato, emissão e/ou monitoramento das Ordens de Serviços abertas pelos usuários do sistema, e pelo atesto técnico quanto à aderência aos padrões de qualidade dos produtos e serviços entregues.

5.10.6. Para efeito de contabilização e medição dos resultados, todos os registros provenientes da CONTRATANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço poderão ser feitos de imediato na central de atendimento por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

## 5.11. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.11.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

5.11.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

5.11.3. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, em imagem, vídeo ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE.

5.11.4. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto.

5.11.5. As obrigações constantes do Termo de Confidencialidade da Informação não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5.11.6. A CONTRATADA compromete-se a não efetuar qualquer tipo de cópia de informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

5.11.7. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção aos empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO sobre a existência deste Termo de Confidencialidade da Informação, bem como da natureza sigilosa das informações.

5.11.8. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo Contratante, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, Normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Política de Segurança da Informação e Comunicações e Normas Complementares do GSI/PR e acordos de nível de serviço (SLA).

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

de serviços.

5.11.10. Tráfego de dados deverá ser encriptado por algoritmo padrão de mercado (Ex: RSA, AES etc), oferecendo criptografia ponta a ponta.

5.11.11. Deverão ser disponibilizados mecanismos de auditoria, como log de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e *dashboard* para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo, ágil e conforme SLA contratado.

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

5.11.13. Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnica, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.

5.11.14. A Contratada deverá seguir a Política de Segurança da Informação e Comunicação da UnB - PoSIC e normas complementares, bem como suas atualizações.

5.11.15. A segurança da Solução de Comunicação Unificada observará os seguintes critérios:

5.11.15.1. A Solução, para efeito de segurança, deverá possuir um administrador que tenha poderes e condições de executar funções relativas à segurança e integridade;

5.11.15.2. A Solução deverá possuir módulos específicos para controle e administração de dados e usuários, de maneira tal que se possa incluir e excluir qualquer um destes elementos de forma sincronizada com o sistema de gestão.

5.11.15.3. A solução deve observar o disposto na Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008, e suas Normas Complementares, notadamente a Norma Complementar 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.

5.11.15.4. A solução deverá permitir a portabilidade de dados e softwares, e que as informações do CONTRATANTE estarão disponíveis para transferência de localização, em prazo adequado.

5.11.15.5. A Solução deverá ser aderente às regulamentações da ICP-Brasil.

## 5.12. REQUISITOS DE TRANSIÇÃO

5.12.1. O Plano de Transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA para a CONTRATANTE com 60 dias de antecedência do término do contrato, contemplando os requisitos especificados abaixo:

5.12.2. Conforme IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, o qual dispõe:

- Art. 35. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar:
  - I - A manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;
  - II - A entrega de versões finais dos produtos e da documentação;
  - III - A transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC (comunicação unificada);
  - IV - A devolução de recursos da CONTRATANTE, quando utilizado pela CONTRATADA;
  - V - A revogação de perfis de acesso;
  - VI - A eliminação de caixas postais; e
  - VII - Outras que se apliquem.
- Art. 36. Para fins de renovação contratual, o Gestor do Contrato, com base no histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, deverá à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, a respectiva documentação para o aditamento.
- Art. 37. Os produtos de *software* resultantes de serviços de desenvolvimento deverão ser catalogados pela contratante, observando-se os normativos do departamento Gestor de TI da CONTRATANTE quanto à disponibilização de software público.

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

5.12.4. Quanto ao encerramento contratual, será feito o Termo de Encerramento, incluindo o Plano de Transição Contratual, quando couber, devidamente assinado por: Representante técnico e preposta da CONTRATADA, e Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE.

5.12.5. A necessidade de deslocamentos e mobilizações a serem realizados durante a prestação dos serviços deverão ser analisadas pela licitante no momento da vistoria, bem como se haverá necessidade de hospedagem.

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

## 6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é recomendado ao LICITANTE a realização de vistoria no local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, devendo o agendamento ser efetuado com no mínimo 1 (um) dia útil de antecedência, por meio do e-mail: **redes-l@listas.unb.br**.

6.2. Local da Vistoria: Campus Darcy Ribeiro, UNB Área 1, Prédio da STI - Asa Norte, DF, 70910-900.

6.3. A vistoria não é obrigatória, mas é aconselhável, para que o LICITANTE possa realizar o correto dimensionamento dos custos reais a serem despendidos na execução dos serviços para a correta elaboração da proposta de preços.

6.4. A falta de vistoria não desclassificará o LICITANTE, ficando o mesmo responsável pelos ônus advindos de sua omissão.

6.5. Para todos os efeitos, considerar-se-á que o LICITANTE tem pleno conhecimento de todos os termos de participação, natureza, escopo, características, peculiaridades e grau de dificuldade dos serviços. Assim, caso o LICITANTE deixe de realizar a vistoria, não será permitida posterior alegação de desconhecimento dos locais e condições para a instalação dos equipamentos.

6.6. Ao término da vistoria será emitido, em 2 (duas) vias, o Termo de Vistoria (ANEXO II). O documento deverá ter a assinatura do responsável do LICITANTE e do representante da CONTRATANTE e deverá ser entregue juntamente com a documentação de habilitação.

6.7. O LICITANTE que optar pela não realização da vistoria técnica poderá entregar, juntamente com a documentação da habilitação técnica, Termo de Dispensa de Vistoria (ANEXO III).

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

6.9. Para a vistoria, o LICITANTE, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. **OS SERVIÇOS SERÃO PAGOS POR DEMANDA**, ou seja, somente serão faturados as unidades de serviço em nuvem (USN) para o item 1 e ramal para o item 2, efetivamente ativas no mês vigente, sendo que serviços ativados ou desativados durante o mês serão faturados proporcionalmente.

7.1.1. Os itens 3 a 6 da Tabela 1 somente serão pagos quando a CONTRATANTE exceder a franquia descrita na tabela 2, devendo considerar que os minutos não utilizados nessa Tabela 2, num determinado mês, serão acumulados e poderão ser utilizados nos meses subsequentes até o final do contrato.

### 7.2. DA REUNIÃO INICIAL

7.2.1. A Reunião Inicial deverá ser realizada no prazo descrito no item 7.6 (Tabela 5 - Cronograma), pelas partes, para tratar de assuntos referentes ao início e alinhamento de execução dos serviços contratados.

7.2.2. Deverão participar da reunião:

- O Gestor do Contrato;
- Os Fiscais do Contrato;
- O preposto do Contrato;
- Responsável Técnico da CONTRATADA.

7.2.3. Na reunião inicial de alinhamento de execução dos serviços será apresentado pela CONTRATADA:

- Responsável Técnico que irá coordenar o processo de instalação e atestar por parte da CONTRATADA o Termo de Aceite Definitivo com a CONTRATANTE;
- O Preposto para acompanhar administrativamente o Contrato durante toda vigência contratual;
- A listagem inicial de todos os profissionais que atuarão localmente no contrato;
- O sistema de gerenciamento e monitoramento da solução e seus recursos.
- Cronograma para início do gerenciamento e monitoramento do serviço

contratado.

7.2.4. Na reunião serão apresentados pela CONTRATANTE:

- Os servidores profissionais que atuarão na equipe de fiscalização;
- O escopo dos serviços para execução;
- A Ordem de Serviço inicial de operação e manutenção da nova solução contratada.
- Procedimentos e outras documentações necessárias para a realização dos serviços.

7.2.5. Além disso a pauta da reunião observará, pelo menos:

- Assinatura, por parte da CONTRATADA, dos Termos descritos no item 5.3 desse TR.
- Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato, nivelando os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Anexos e Termos, bem como, esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- Informar à CONTRATADA que a mesma deverá seguir todas as normas de segurança vigente nas dependências da CONTRATANTE.

7.3. A CONTRATADA poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas e aprovados pela CONTRATANTE.

7.4. Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE, onde serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.

## 7.5. **DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO**

7.5.1. A CONTRATADA deverá apresentar, conforme **Item 7.6 (Tabela 5 - Cronograma)**, o Projeto de Engenharia da nova solução, contendo, dentre outras informações, um Plano de Instalação, com no mínimo, as seguintes informações:

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

7.5.2. A CONTRATADA deverá realizar a instalação da solução no prazo previsto conforme **Item 7.6 (Tabela 5 - Cronograma)**.

7.5.3. A CONTRATADA é a única responsável pela implantação dos recursos e dispositivos necessários para a nova solução de comunicação unificada.

7.5.4. A CONTRATADA sempre deverá na execução dos serviços respeitar as boas práticas, padrões técnicos e normas necessárias à implantação e pleno uso dos equipamentos e serviços por eles fornecidos.

7.5.5. Se autorizado pela CONTRATANTE, caso existir disponível e **se necessário**, a CONTRATADA poderá, solicitar espaço nas dependências da CONTRATANTE para acomodação de equipe técnica, desde que dentro das condições da CONTRATANTE.

7.5.6. A CONTRATADA será a única responsável, sem ônus adicional à CONTRATANTE, por equipar o espaço cedido providenciando a necessária adequação do ambiente como:

- Reformas, revestimento, pinturas, reparos e organizações de infraestrutura elétrica, hidráulica, climatização e de telecomunicações que se fizerem necessárias no local para acomodar equipamentos e sobressalentes do sistema além da equipe técnica, se necessário;
- Instalação de móveis, computadores, ramais telefônicos, telas e monitores, recursos de segurança e proteção contra incêndio.

7.5.7. O espaço, quando cedido, será de uso exclusivo para a execução de serviços e atividades de interesse da CONTRATANTE sempre relacionadas a prestação de serviços objeto dessa contratação, não podendo em nenhuma hipótese ser usado para outros fins alheios, desconhecidos e/ou não aprovados pela fiscalização.

7.5.8. A CONTRATADA também é responsável por manter o local seguro para seus colaboradores, devendo a mesma cuidar e devolver o espaço e recursos do ambiente cedidos, ao fim do contrato, em bom estado de conservação e limpo.

7.5.9. A CONTRATADA é responsável por realizar toda a integração dos recursos de comunicação unificada na rede lógica da CONTRATANTE e nos respectivos dispositivos utilizados pelos usuários.

7.5.10. O ambiente de integração com outras soluções não deverá prejudicar a qualidade da internet da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA, desde que previamente aprovada pela CONTRATANTE, implementar alternativa que garanta a disponibilidade do serviço sem prejuízos aos demais serviços oferecidos pela CONTRATANTE.

## 7.6. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO / IMPLANTAÇÃO

Tabela 5 - Cronograma

<b>Etapa da execução/implantação da solução e dos serviços</b>	<b>Serviços/bens envolvidos</b>	<b>Tempo -D (em dias)</b>
Assinatura do contrato	Nenhum	D = Contrato assinado
Reunião inicial entre contratada e contratante	Todos os envolvidos se reunirão nas dependências da contratante para alinhamento da execução dos serviços. A contratada com toda sua equipe é apresentada à equipe da contratante.	D+3 dias úteis
Início efetivo da execução dos serviços contratados	A contratada realizará vistorias, levantamentos e formalizará a autorização para a realização da portabilidade numérica diante da operadora vigente, entre outros serviços relacionados ao serviço da contratação.	D+4 dias úteis
Help Desk	Disponibilizar Central de Atendimento para realização dos serviços de Suporte Técnico Remoto ao Usuário	D+5 dias úteis
Apresentação do Projeto de Engenharia	A contratada por intermédio do Engenheiro deverá apresentar o Projeto de Engenharia contendo o Plano de Implantação da solução para análise da CONTRATANTE.	D+10 dias úteis
Cronograma do Treinamento	A CONTRATADA deverá apresentar cronograma do treinamento a ser realizado em possíveis datas planejadas em comum acordo com a CONTRATANTE	D+10 dias úteis
Início da implantação/instalação e configuração da solução e a entrega dos recursos de <i>software</i>	A contratada deverá entregar os serviços por meio de aplicações de <i>softwares</i> para utilização dos serviços de comunicação unificada.	D+15 dias úteis
Início da implantação/instalação e configuração da solução e a entrega dos recursos físicos (aparelhos ou dispositivos)	A contratada deverá entregar já instalados os serviços por meio de aparelhos ou dispositivos de comunicação.	D+30 dias úteis
Realização do treinamento	O treinamento deverá ser realizado dentro de 30 dias úteis da assinatura do contrato, em dias úteis, no período de 08h às 12h e de 14h às 18h, na cidade de Brasília - DF.	D+30 dias úteis
Apresentação da ART e protocolo do CAT da obra de engenharia	O Engenheiro da contratada deverá apresentar o ART e o protocolo expedido pelo CREA do CAT da obra de engenharia.	D+90 dias úteis
Apresentação do CAT expedido pelo CREA da obra de engenharia	O Engenheiro da contratada deverá apresentar o CAT expedido pelo CREA da obra de engenharia.	D+150 dias úteis
Relatório de Atividades	A CONTRATADA deverá entregar relatório dos serviços entregues durante o mês.	Mensalmente

7.6.1. Ao final do contrato, caso não haja renovação com a Administração, os equipamentos e/ou dispositivos não recolhidos pela CONTRATADA no prazo máximo de 60 dias, serão encaminhados para o depósito e terão destinação de interesse da CONTRATANTE.

7.6.2. A CONTRATADA poderá solicitar dilação de prazos, uma vez, por igual

período ao estipulado inicialmente, devidamente comprovado por fato alheio à sua vontade e aprovado pela CONTRATANTE.

7.6.3. Serviços e atividades com prazos não especificados no cronograma acima ou em qualquer outro item desse Termo de Referência e seus anexos, deverão ser especificados, justificados e acertados em comum acordo entre as partes, não podendo, esse acordo, em nenhuma hipótese intervir ou colocar em risco a disponibilidade dos serviços contratados.

7.6.4. Ocorrendo situações alheias a vontade da CONTRATADA que afetem a manutenção dos serviços e o cumprimento dos prazos do cronograma acima, estes deverão ser relatados oficialmente à CONTRATANTE, para que a mesma possa avaliar a necessidade de adequação dos prazos estabelecidos de modo a não incorrer em prejuízos desnecessários.

## 7.7. DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DOS RAMAIS

7.7.1. Os serviços de instalação dos ramais VOIP referentes ao item 2 do Objeto da Contratação (Tabela 1) nas unidades requisitantes só deverão ser iniciados desde que a solução de comunicação unificada esteja totalmente ativa e operante e os aparelhos e recursos fornecidos estiverem em conformidade com as especificações aprovadas pela CONTRATANTE.

7.7.2. A abrangência dos serviços executados pela CONTRATADA de instalação dos ramais nas unidades compreende:

- Interagir com a equipe de suporte e gerenciamento de rede da CONTRATANTE, para solicitar e testar as configurações e recursos para instalação e habilitação dos ramais telefônicos;
- Verificar se o local demandado possui ponto de rede habilitado para acesso à rede de internet;
- Requisitar, se necessário, a habilitação do ponto de rede por parte da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE e testar no local;
- Instalar, substituir e testar aparelhos telefônicos VOIP, fornecido por comodato, compatíveis com todas as funcionalidades;
- Fornecer, instalar, substituir e testar cabos patch cords dos pontos de rede com serviços de telefonia (lado A e B) se necessário;
- Realizar todas as atividades necessárias à plena instalação e ativação dos ramais e seus recursos para os usuários do sistema de telefonia.
- Os aparelhos telefônicos de propriedade da CONTRATANTE deverão ser instalados e desinstalados pela CONTRATADA conforme orientação da CONTRATANTE;

7.7.3. Uma vez emitida a Requisição de Serviço, a CONTRATADA deverá:

- Proceder com a implantação dos ramais e serviços de telefonia VOIP em cada local demandado como descrito neste documento;
- Atender a Requisição de Serviço no prazo determinado no **ANEXO IV - PRAZOS DO ATENDIMENTO**;

## 7.8. DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

7.8.1. A CONTRATANTE emitirá requisições dos serviços quando se tratar de habilitação e desabilitação de usuários, manutenções corretivas, instalações e desinstalações de ramais VoIP e aplicativos nos dispositivos dos usuários.

7.8.2. As requisições serão demandadas pelos fiscais da CONTRATANTE e, a Requisição de Serviço será dada desde que esteja em conformidade com os termos estabelecidos neste Termo de Referência.

7.8.3. Os chamados para suportes técnicos não se classificam como requisição de serviços, podendo estes serem realizados por qualquer usuário do sistema de comunicação unificada diretamente à Central de Atendimento.

7.8.4. Uma vez emitida a Requisição de Serviço, a CONTRATADA deverá:

- Atender a Requisição de Serviço no prazo determinado no **ANEXO IV- PRAZOS DO ATENDIMENTO**;
- Instalar, Desinstalar, reconfigurar, remover e transportar os aparelhos VoIP danificados, substituindo por outros novos, compatíveis com as especificações descritas neste documento;
- Habilitar e desabilitar o usuário para utilização dos recursos de comunicação unificada;
- Validar a conclusão dos chamados dos usuários, ou recuperação de falhas do sistema junto à FISCALIZAÇÃO da CONTRATANTE;

7.8.5. A CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos, ferramentas e

utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

7.8.6. Os serviços serão prestados para atender as atividades de interesse da CONTRATANTE, nos Campi: Campus Darcy Ribeiro – Asa Norte/DF, Campus de Ceilândia/DF, Campus do Gama/DF e Campus de Planaltina/DF; Fazenda Água Limpa/DF; Unidades ocupadas pela CONTRATANTE no Distrito Federal e Entorno; Imóveis alugados pela UnB para fins acadêmicos e/ou administrativos; UnB Cerrado em Alto Paraíso/GO, e qualquer outro local de responsabilidade da UnB que, por ventura, venha a surgir no decorrer da execução do contrato.

7.8.7. A efetiva execução dos serviços será iniciada no primeiro dia útil subsequente a reunião inicial de alinhamento conforme **Item 7.6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO / IMPLANTAÇÃO (Tabela 5 - Cronograma)**

## **8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

8.1. O contrato será fiscalizado por equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE, que será responsável por atesto de serviços prestados, sendo um elo de comunicação operacional com a CONTRATADA, cabendo acompanhar toda a execução dos serviços e requisitar os serviços descritos no objeto da contratação.

8.2. A CONTRATADA será notificada da Requisição de Serviço preferencialmente por meio sistema informatizado Web de propriedade da CONTRATANTE.

8.2.1. Em situações excepcionais, a Requisição de Serviço poderá ser realizada por e-mail, com pronta confirmação obrigatória pela CONTRATADA, a partir de então se considera notificada do início dos prazos definidos no **ANEXO IV - PRAZOS DO ATENDIMENTO**.

8.3. Será adotado, durante toda a vigência do contrato, “Índice de Medição de Resultado - IMR” conforme estabelecido no **ANEXO V - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**.

8.4. A CONTRATANTE fará solicitações de execução de serviços que serão controladas por Ordens de Serviço Mensais emitidas e autorizadas conforme sua necessidade e executadas pela CONTRATADA, em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da CONTRATANTE. Essas Ordens de Serviço Mensais não possuem características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas os serviços que forem devidamente concluídos pela CONTRATADA.

8.5. As Ordens de Serviço Mensais deverão seguir os modelos conforme ANEXO XI (MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO MENSAL), podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à CONTRATADA, em razão da necessidade da CONTRATANTE.

8.6. Levando em conta a necessidade da CONTRATANTE, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as Ordens de Serviços já emitidas sejam modificadas ou que novas sejam inseridas, por iniciativa da CONTRATANTE, desde que não ultrapassem o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes:

8.6.1. As novas Ordens de Serviço devem ser previamente definidas e estimadas em seus valores unitários e de demanda;

8.6.2. A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das Ordens de Serviço;

8.6.3. A criação dessa nova Ordem de Serviço deve ser motivada por mudanças tecnológicas, ou por execução de projetos que necessitem de acompanhamento rotineiro ou na plataforma de serviços providos pela Infraestrutura da CONTRATANTE.

8.7. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços Mensais, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

8.8. Mensalmente, após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço Mensal à CONTRATANTE, devidamente assinada, acompanhada de documentos entregues, e os índices alcançados, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e entregue.

8.9. A Ordem de Serviço Mensal será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos/serviços realizados e entregues com qualidade e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo gestor e fiscal do contrato, exceto se autorizado o encerramento parcial pelo gestor ou fiscal do contrato.

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

admissibilidade das justificativas.

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

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

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

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

8.15. O gestor do contrato e o fiscal requisitante assinarão o Termo de Recebimento Definitivo, após manifestação do fiscal técnico, determinando o total de USNs e ramais aprovados pela CONTRATANTE no Relatório de Atividades, já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e das metas previstas nos indicadores;

8.16. Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, o gestor do contrato deverá autorizar a emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA.

8.17. As faturas mensais deverão ser entregues mediante protocolo, ao fiscal técnico do contrato, com prazo para vencimento não inferior a 30 (trinta) dias corridos após a data da efetiva entrega. As faturas devem ser acompanhadas dos documentos comprobatórios para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento e demais atribuições constantes na legislação vigente.

## **9. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

9.1. A CONTRATADA será responsável por implantar telefones VoIP, item 2 do objeto da contratação, apenas nas localidades com infraestrutura de rede implantada, cabendo a mesma, a realização de testes de funcionalidade de rede/internet no ponto onde será instalado o telefone.

9.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar para suas equipes técnicas de instalação e manutenção, instrumentos para medição, análise de conectividade e testes de rede.

9.3. A CONTRATADA deverá manter suporte do desenvolvedor da solução de comunicação unificada e *softwares* relacionados durante toda a vigência do contrato.

9.4. As Requisições de Serviços durante a execução do contrato serão realizadas preferencialmente por sistema informatizado web de propriedade da CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá ter anuência e auxílio da área de TI da CONTRATANTE, com base em suas regras e diretrizes de gerenciamento de serviços na rede.

9.5. A CONTRATADA a seu critério e se viável poderá utilizar os aparelhos IP da CONTRATANTE, no total de 320 unidades modelo Intelbrás TIP-125, nas implantações de ramais físicos levando-se em conta se os mesmos atendem as especificações e compatibilidades do sistema ofertado.

## **10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

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

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

10.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

10.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

10.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

10.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

10.6.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

10.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

10.6.3. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

10.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

10.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

10.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

10.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

10.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

## **11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e

especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.23. Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006.

11.24. Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada.

11.25. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

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

## 12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

12.2. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

12.3. É permitida a subcontratação para os serviços de fornecimento de links SIP/E1 com provedores e/ou operadoras de telecomunicação.

12.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade

integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

### 13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. 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.

### 14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

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

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

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

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

14.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições.

14.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Índice de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no **ANEXO V - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores.

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

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

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

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

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

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

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

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

14.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de serviço ou material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência

desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **15. DO RECEBIMENTO MENSAL E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento dos serviços do respectivo mês, nos termos abaixo.

15.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

15.3. O recebimento mensal do serviço será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega do Relatório de Atividades, conforme item 8.14, da seguinte forma:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

## **16. PAGAMENTO**

- 16.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 16.1.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.
- 16.2. 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.
- 16.2.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 16.3. 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:
- 16.3.1. o prazo de validade;
- 16.3.2. a data da emissão;
- 16.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 16.3.4. o período de prestação dos serviços;
- 16.3.5. o valor a pagar; e
- 16.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 16.4. 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.
- 16.5. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG 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:
- 16.5.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou
- 16.5.2. não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 16.5.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 16.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 16.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 16.8. 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.
- 16.9. 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 SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 16.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 16.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 16.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 16.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 16.13. 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/MPDG n. 5/2017, quando couber.
- 16.14. 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.

16.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	I =	( 6 / 100 )	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
		365	

## 17. REAJUSTE

17.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

17.1.1. 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 custo da tecnologia da informação - **ICTI**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

17.5. 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.

17.6. 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.

## 18. GARANTIA DA EXECUÇÃO

18.1. 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 corridos após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

18.2. 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.

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

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

18.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias corridos após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

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

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

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

- 18.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.
- 18.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 18.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 18.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 18.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 18.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 18.9. 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.
- 18.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 18.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 18.12. Será considerada extinta a garantia:
- 18.12.1. 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.
- 18.12.2. 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.
- 18.13. 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.
- 18.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Termo de Referência.

## 19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 19.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 19.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 19.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 19.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
- 19.1.5. cometer fraude fiscal.
- 19.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 19.2.1. **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;
- 19.2.2. **Multa de:**
- 19.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 19.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 19.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 19.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 6 e 7**, abaixo; e
- 19.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25

(vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

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

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

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

19.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.

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

19.3. As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

19.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 6 e 7:

Tabela 6

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

Tabela 7

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	3
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	1
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	3
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos	1

10		11
	previstos no edital/contrato;	
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA;	3
12	Suprir a seus funcionários os instrumentos e ferramentas necessárias à execução dos serviços, ou seus funcionários forem pegos executando serviços com instrumentos ou ferramentas inapropriados ou incompatíveis por ocorrência;	3

19.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, incisos III e IV da Lei n. 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

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

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

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

19.6. A aplicação de quaisquer 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 n. 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei n. 9.784, de 1999.

19.7. 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.

19.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

19.8. 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.

19.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei n. 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.

19.10. 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.

19.11. 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.

19.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 20. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

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

20.1.1. **Atestado (s) de Capacidade Técnica** expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, comprovando ter executado ou estar executando:

- Fornecimento e instalação, operação e manutenção de solução de comunicação unificada com no mínimo 10% (dez por cento) do objeto deste Termo de Referência, ou seja, 700 (setecentas) licenças de usuários e 100 (cem) ramais telefônicos VoIP;
- Que a empresa tenha experiência mínima de 3 (três) anos na execução dos serviços objetos da contratação;

20.1.2. A empresa poderá apresentar quantos atestados de capacidade técnica julgar necessários para comprovar que já forneceu objeto semelhante ao deste Termo de Referência, serviço de comunicação unificada e de telefonia VoIP, destacando-se a necessidade desses atestados demonstrarem que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, o quantitativo solicitado no subitem anterior.

20.1.3. A empresa deverá apresentar declaração do fabricante, caso não seja ela própria, declarando que a empresa é seu representante autorizado e está habilitado a comercializar e prestar os serviços de instalação e configuração dos equipamentos do fabricante, sem prejuízo da garantia;

20.1.4. A empresa poderá **apresentar Termo de Vistoria (ANEXO II) ou Termo de Dispensa de Vistoria (ANEXO III).**

20.2. **Os critérios de sustentabilidade serão:**

20.2.1. Para o equipamento abaixo relacionado que será fornecido em regime de comodato para os serviços objeto deste Termo de Referência, cuja atividade de fabricação ou industrialização é enquadrada no Anexo I da Instrução Normativa IBAMA nº 06, de 15/03/2013, só será admitida a utilização de produtos cujo fabricante esteja regularmente registrado no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, instituído pelo artigo 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981:

20.2.1.1. Aparelho Telefônico Tipo VOIP - FTE-Categoria: Indústria de Material Elétrico, Eletrônico e Comunicações; Código: 5-2; Descrição: Fabricação de material elétrico, eletrônico e equipamentos para telecomunicação e informática;

## 21. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

Ação:	<b>20RK</b>
UO/UG/Gestão:	<b>26271 /154040/15257 - FUB</b>
Fonte:	<b>Recursos do Tesouro e Próprios</b>
Programa de Trabalho Resumido (PTRES):	<b>170136</b>
Elemento de Despesa:	<b>339039</b>
PI:	<b>VGM01N01A1N</b> - Manutenção preventiva e corretiva, de tarifação e auditoria de conta telefônica <b>VGM01N01D8N</b> - Instalação e manutenção de infraestrutura de telefonia e rede de dados

## **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

### 1. **DOS REQUISITOS TÉCNICOS**

1.1. Deve ser totalmente compatível com todos os equipamentos especificados neste edital;

1.2. Possibilitar reuniões com senha PIN ou permitir esta integração com software de terceiros;

1.3. A solução deverá ter capacidade de segmentação, de forma que cada segmento possa atender as particularidades de cada um dos sites que compõe a CONTRATANTE, em uma infraestrutura e base de dados centralizada;

1.4. A solução deverá permitir a implementação em paralelo a solução de telefonia existente sem causar a indisponibilidade do sistema de telefonia atual;

1.5. A CONTRATADA deverá comprovar que possui em seu quadro permanente de empregados contratados em regime CLT, no mínimo 01 (um) profissional com certificação máxima na solução proposta, emitido pelo fabricante da solução proposta.

### 2. **SERVIÇO DE FIREWALL TRAVERSAL**

2.1. Sistema de travessia de firewall para provimento de aplicações de videoconferência entre redes TCP/IP com uma interface externa à rede, ou seja, com endereçamento público, e outra interface de rede interna, ou seja, com endereçamento privado, onde ambas as interfaces formarão a solução de Firewall Traversal.

2.2. Para chamadas externas deve suportar no mínimo 20 chamadas de vídeo em paralelo e permitir expansão futura para até 100 chamadas de vídeo sem nenhuma troca de hardware, apenas com aquisição de licenças de software.

2.3. Deve resolver problemas de NAT de endereços públicos e reservados para os protocolos SIP dos dispositivos.

2.4. Deve permitir a autenticação e registro de dispositivos móveis e terminais localizados na Internet na PLATAFORMA DE CONTROLE E GERENCIAMENTO DE VIDEOCONFERÊNCIA sem a necessidade de uso de VPN.

2.5. Deve permitir a participação de dispositivos móveis e terminais nas conferências controlados e registrados na PLATAFORMA DE CONTROLE E

GERENCIAMENTO DE VIDEOCONFERÊNCIA realizadas na MCU sem a necessidade de uso de VPN.

- 2.6. Deve possuir recurso de NAT (Network Address Translation).
- 2.7. Deve possuir recurso de roteamento IP estático.
- 2.8. Deve realizar a priorização para tráfego de videoconferência, marcação de pacotes com Diffserv.
- 2.9. Deve possuir interface gráfica para configuração, gerenciamento e operação através de servidor WEB com controle de acesso através de usuário e senha criptografados.
- 2.10. Deve possuir recurso de armazenamento de log em servidor externo (syslog).
- 2.11. Deve possuir relatório de status/estatísticas em tempo real das interfaces de rede e roteamento IP.
- 2.12. Deve possuir suporte a H.460.
- 2.13. Deve possuir recurso para atualização do *software /firmware*.
- 2.14. Deve possuir suporte a SNMPv3.
3. Deve possuir o registro de no mínimo 1000 dispositivos IP.

### **3.1. SUPORTE A CLIENTE DE VIDEOCONFERENCIA E TELEFONIA PARA DISPOSITIVOS MOVEIS E COMPUTADORES**

- 3.2. Suportar as seguintes funcionalidades:
- 3.3. Status de presença;
- 3.4. Mensagens instantâneas;
- 3.5. Chamadas de voz;
- 3.6. Chamadas de vídeo;
- 3.7. Compartilhamento de área de trabalho;
- 3.8. Deve suportar Calling-Party ID – Identificação de origem por número;
- 3.9. Deve suportar a funcionalidade de conferência nas seguintes modalidades:
  - 3.10. Meet-Me - funcionalidade que permite ao usuário que desejar participar de uma conferência discar para um número previamente informado e discar um código de acesso;
  - 3.11. Ad-Hoc - funcionalidade na qual um “gerenciador de conferência” disca para cada um dos participantes e os inclui sequencialmente na conferência;
  - 3.12. O cliente de comunicação unificada deve suportar a criação de listas de contatos, em que cada contato possa ser categorizado em grupos;
  - 3.13. A criação dos respectivos grupos e a adição de contatos pode ser feita pelo próprio usuário, de forma independente dos demais usuários e deve ser armazenada em um servidor;
  - 3.14. Após selecionar um contato, o usuário deve ser capaz de iniciar tanto uma sessão de mensagem instantânea quanto uma chamada de voz ou de vídeo com um clique do mouse;
  - 3.15. Após selecionar um grupo, o usuário deve ser capaz de iniciar tanto uma sessão de mensagem instantânea em grupo quanto uma conferência de voz com os componentes do grupo;
  - 3.16. Uma sessão de mensagem instantânea envolve a troca de mensagens de texto em tempo real, se a contraparte está disponível. Esta comunicação baseada em texto é sempre possível e pode ser escalada para uma chamada de voz ou de vídeo ao se clicar em ícones dedicados a estas funções;
  - 3.17. A solução deve permitir que as conversações através de mensagens de texto sejam armazenadas;
  - 3.18. Além dessas funcionalidades, deve ser possível, dentro de uma sessão de mensagem instantânea, enviar arquivos e capturas de tela;
  - 3.19. Para cada usuário, a solução deve permitir a configuração de um dispositivo preferido para contato, no caso de o usuário ter mais de um terminal de comunicação IP;
  - 3.20. O cliente deverá ser capaz de suportar o seguinte recurso: mostrar o status de presença de clientes de outros sistemas que sejam compatíveis com o protocolo XMPP;
  - 3.21. Deve suportar a busca de contatos em diretórios Microsoft Active Directory e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
  - 3.22. Deve suportar Microsoft Active Directory mais atual e OpenLDAP;
  - 3.23. Deve ser capaz de mostrar o status de presença baseado nas informações dos calendários das seguintes aplicações: Microsoft Outlook 2013, Microsoft Outlook 2016, IBM Lotus Notes 8.5.1, IBM Lotus Notes 8.5.2 e Google Calendar;

3.24. O usuário deve permitir a alteração de seu estado de presença, bem como permitir a customização das mensagens de disponibilidade;

3.25. Deve permitir ao usuário a alteração de seu estado de presença para não perturbe e este status deve ser sincronizado entre o usuário e outros terminais IP de modo a garantir sua privacidade não apenas para mensagens instantâneas, mas também para telefonia;

3.26. Suportar integração com Sistemas operacionais:

3.27. Microsoft Windows 10, 32 bit and 64 bits (Desktop OS x86)

3.28. Microsoft Windows 8.x, 32 and 64 bits

3.29. Microsoft Windows 7 SP1 or later, 32 and 64 bits

3.30. Deve suportar integração com o Microsoft Outlook 2013, 2016, e o Microsoft Outlook 365 de modo que a presença dos contatos seja indicada no cabeçalho da mensagem de e-mail através de ícones ilustrativos (API Microsoft);

3.31. A integração com o Microsoft Outlook deve permitir que uma sessão de mensageria instantânea ou chamada telefônica se inicie a partir de um clique em um contato, seja dentro da lista de contatos ou no corpo de um e-mail;

3.32. O usuário poderá observar um histórico das atividades de comunicação recentes: quem chamou e quando;

3.33. Deve oferecer contadores que indiquem ao usuário quantas mensagens de voz e chamadas perdidas ele tem recentemente;

3.34. Deve permitir chamada de vídeo baseada no padrão ITU-T H.264, com resolução de tela de até 720p HD (1280 x 720 pixels) com 30 fps;

3.35. Para garantir compatibilidade com outras aplicações e terminais de vídeo, deve suportar Binary Floor Control Protocol (BFCP) de acordo com a RFC 4582;

3.36. Por questões de segurança, deve suportar chamadas de vídeo e áudio criptografadas;

3.37. Deve suportar registro de até 10 dispositivos simultâneos para o mesmo usuário;

3.38. Deve suportar a criptografia das mensagens instantâneas usando TLS;

3.39. Deve suportar Telepresenças multiponto com o uso de MCU externa;

3.40. Deve suportar os codecs de voz G.711 a-law/u-law, G.722 e G.729A;

3.41. Deve suportar protocolo padrão SIP (Session Initiation Protocol) de acordo com a RFC 3261.

#### 4. **ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP EM NUVEM**

4.1. Implementação de solução de telefonia IP em nuvem modular, escalável e totalmente gerenciável;

4.2. A Solução de Comunicação Unificada (SCU) deverá ser executada em nuvem com as aplicações de todas as funcionalidades a serem operadas a partir de datacenter de no mínimo tier 03 de responsabilidade da CONTRATADA;

4.3. A SCU deverá utilizar o protocolo IP para o transporte e entrega da voz, de forma digital, através de um módulo interno aos Gateways de acesso a rede pública e o Sistema de Controle e Serviços de Telefonia IP (SCSTIP) hospedada em servidores de responsabilidade da CONTRATADA;

4.4. Deve possuir em sua arquitetura, comutação TDM e VoIP (Voz sobre IP) com as seguintes aplicações:

4.4.1. Ramais IP: Devem suportar a utilização de aparelhos telefônicos e *softphones* através da rede LAN;

4.5. Os Gateways devem suportar a operação com criptografia através do protocolo SRTP (Secure Real Time Protocol) e algoritmo AES com chave mínima de 128 bits;

4.6. A solução deve oferecer opção de criptografia de dados fim a fim, possibilitando o tráfego seguro das informações de conversação dentro e fora da solução de infraestrutura da CONTRATANTE;

4.7. A solução deverá ser composta por SCSTIP, sendo configurado da seguinte forma:

4.7.1. 2 servidores funcionando de forma redundante (n+1), localizado no Datacenter de responsabilidade da CONTRATADA;

4.7.2. Os SCSTIPs devem ser disponibilizados de forma que possam compor uma estrutura totalmente redundante;

4.8. A SCU deverá ter capacidade de segmentação, de forma que cada segmento possa atender as particularidades de cada uma das entidades que compõe a CONTRATANTE, em uma infraestrutura e base de dados centralizada. Para este recurso deverão ser fornecidas licenças e infraestrutura para atender no mínimo 1000 unidades;

4.9. O sistema de comunicação unificada deve suportar a ampliação através de aquisição de licenças para operação de no mínimo 7000 (sete mil) usuários de *softphone* e 1000 (um mil) usuários de aparelhos VoIP;

- 4.10. Implementar o processamento e coordenar a sinalização das Chamadas;
- 4.11. O fabricante da solução ofertada da SCU deve possuir *software* de telefone IP (*softphone*) próprio com as mesmas funcionalidades disponíveis nos telefones IP baseados em *hardware*. Além disso, o SCSTIP deve possibilitar o registro de *softphones* e telefones IP de terceiros que utilizem protocolos padrão SIP (Session Initiation Protocol);
- 4.12. A plataforma de *software* dos equipamentos deve ser única para a configuração inicial e final. Entende-se como tal, que não haverá necessidade de substituição do *software* existente, podendo haver somente atualizações e alterações nas configurações;
- 4.13. A solução deverá ser implementada suportando o padrão SIP, conforme Request For Comment (RFC);
- 4.14. A solução deve permitir o registro de *gateways* e encaminhamento de chamadas de qualquer entidade SIP (terminais, *gateways* e SIP *Proxy servers*) com funcionalidade de *Session Border Controller* (SBC), de outras unidades e/ou parceiras das entidades que compõe a CONTRATANTE, que venham a possuir solução de VoIP (*Voice over Internet Protocol*) baseada no padrão SIP;
- 4.15. A solução deverá permitir estabelecer entroncamento com operadoras de telefonia móvel ou fixa através do padrão SIP/E1. É de responsabilidade da CONTRATADA estabelecer entroncamento SIP/E1 de seu sistema quando houver viabilidade técnica por parte de uma operadora de telecomunicações, sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- 4.16. A solução deve possuir recursos suficientes para gerenciar e manusear todas as chamadas e funcionalidades previstas neste Termo de Referência, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final ofertada pela CONTRATADA, inclusive nos horários de maior movimento, sem degradação do serviço;
- 4.17. A solução deve possuir uma única base de configuração, incluindo as configurações dos telefones com criptografia e certificado digital de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede;
- 4.18. A solução deve ter habilidade para armazenar e exportar as cópias das informações de configurações críticas, incluindo informações de autenticação, de forma criptografada, para a proteção dos dados;
- 4.19. Os SCSTIPs devem ser independentes, compostos de *hardware* e *software* com suporte do mesmo contratado, redundantes entre si, de maneira que, em caso de falha de um equipamento, o outro deverá manter a operacionalidade total da solução. Qualquer alteração na configuração de um dos equipamentos deve ser atualizada no segundo equipamento automaticamente;
- 4.20. As chamadas de comunicação originadas e destinadas para unidades que compõem a solução deverão ser encaminhadas através da infraestrutura de dados (rede WAN). As demais ligações serão encaminhadas para a Sistema de Telefonia Fixa Comutada (STFC) através da NUVEM.
- 4.21. A solução deverá fornecer suporte a troncos SIP com o padrão T.38;
- 4.22. A SCU deverá permitir um único plano de numeração e discagem, fazendo com que o sistema reconheça e indique o devido encaminhamento das chamadas de saída, de forma totalmente transparente para os usuários. O plano de numeração dos ramais deverá ser totalmente flexível, devendo possibilitar a configuração de múltiplas partições que possibilitem a utilização de aparelhos ou dispositivos com o mesmo número de ramal, sufixos (DNs) para diferentes localidades, e possibilitando o acesso/comunicação entre estes, através da discagem completa prefixo/sufixo. Também deve implementar tratamento de chamadas e manipulação de dígitos, com inserção, remoção e substituição de dígitos;
- 4.23. A solução de comunicação unificada deve ter capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) para uma base de dados de usuários única com login e senha. Deve ser sincronizada de maneira automática e diariamente e ainda, possuir agenda de nomes com indicação de número/nome completo quando em chamadas dirigidas para aparelhos com display (LCD);
- 4.24. A SCU deve ter a capacidade de permitir a mobilidade de usuários, mediante a digitação de conta/ramal e senha, habilitando todas as funcionalidades de seu ramal de origem, em qualquer outro ponto do sistema proposto, sendo sempre tarifado pelo código de origem, e não pelo ramal físico onde foi realizada a ligação;
- 4.25. A SCU deve permitir o redirecionamento de chamadas DDR (Discagem Direta a Ramal) para a telefonista no caso de: expirar o tempo decorrente de chamada; número desconhecido; ramal ocupado e não responde. Deve permitir o redirecionamento de chamadas DDR para um ramal pré-programado, no caso de ramal ocupado ou por não atendimento;
- 4.26. A solução deve prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número) em chamadas DDR (desde que enviado pela central pública) e chamadas ramal-ramal, apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e *softphones*. No caso do número constar na lista de números da agenda, deve permitir que o nome associado ao número seja exibido;

- 4.27. A solução deve possibilitar a centralização, em um único ponto da rede das chamadas telefônicas, mesmo DDR, sendo encaminhadas aos usuários finais de forma automática;
- 4.28. A solução deve possuir música de espera para chamadas retidas pelos usuários e quando em processo de consulta e transferência entre ramais. Deverá ser possível programar música de espera originada pelo próprio sistema e também através de arquivos de áudio armazenado no próprio MGW;
- 4.29. A solução deverá gerar o sinal de áudio referente a música de espera dentro do próprio site do interlocutor de destino (aquele que houve o áudio). Evitando, dessa forma, o tráfego de áudio gerado pela música de espera pela WAN da contratante.
- 4.30. As interligações da solução com a STFC deverão obedecer aos padrões das operadoras de telecomunicações locais e deve suportar sinalizações de troncos analógicos, troncos digitais e troncos IP com a central pública. É de responsabilidade da CONTRATADA, adequar seus equipamentos a sinalização disponibilizada pela operadora de telecomunicações que fará o entroncamento da solução de telefonia IP à STFC respeitando as restrições para os MGW;
- 4.31. A solução central (SCSTIPs) de telefonia IP deverá prover uma disponibilidade mínima de 99,9% (noventa e nove vírgula novecentos e noventa e nove por cento). A infraestrutura redundante proposta deverá ser capaz de suportar toda a carga de tráfego de voz do sistema sem degradação do serviço prestado, considerando que a infraestrutura da CONTRATANTE, fora do escopo deste edital, esteja disponível 100%;
- 4.32. A solução deverá ser fornecida com suporte a QSIG básico (padrão ISO);
- 4.33. As licenças da solução devem ser intercambiáveis, possibilitando o remanejamento de licenças entre qualquer usuário que esteja dentro da solução ou de novos usuários que possam ser integrados à solução futuramente;
- 4.34. As licenças deverão ser intercambiáveis entre os aparelhos telefônicos fornecidos e entre aparelhos de terceiros SIP;
- 4.35. A solução deverá suportar nativamente protocolo SIP e suportar de forma transparente, sem perda de funcionalidades, qualquer tipo de interface, ambas SIP ou não (STFC, ISDN, etc.);
- 4.36. Os MGW não poderão ser baseados em placas e em plataformas PC de uso e para propósitos gerais, devendo o *hardware* e *softwares* serem dedicados/específicos para as funções desenvolvidas. Os MGW e seus respectivo datasheet devem constar impreterivelmente no site do fabricante;
- 4.37. Deverá permitir conexão inteligente IP (peer-to-peer) para tráfego de voz e com total transparência de facilidades via protocolo IP;
- 4.38. A solução e seus respectivos componentes deverão suportar o uso de múltiplos CODECs simultaneamente. Os seguintes CODECs devem ser suportados pela solução: G711-A, G711-U, G722, G723, G726, G729 e iLBC.
- 4.39. A solução deverá possibilitar o bloqueio (permanente ou temporário) de chamadas a cobrar;
- 4.40. A SCU deverá operar como se fosse apenas uma única central. Não serão aceitos múltiplos SCSTIPs em rede, sendo o controle central único;
- 4.41. A interligação com ramais IP, tanto terminais IP como os baseados em *software* (*softphones*), deve ser efetuada através da rede de dados (LAN/WAN);
- 4.42. A central deve possibilitar a comutação inteligente de voz entre dispositivos IP (ramais IP e MGWs) sem passar pelos SCSTIPs (peer-to-peer), comutando na CPU apenas a sinalização e residindo na LAN/WAN todo o tráfego de voz das partes envolvidas;
- 4.43. A solução deve suportar algum tipo de controle de banda que possibilite que a comunicação entre terminais IP via WAN seja com compressão, e dentro da mesma LAN, com ou sem compressão nos SCSTIPs e nos MGWs;
- 4.44. Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário;
- 4.45. A solução deve permitir no encaminhamento (roteamento) de tráfego, modificação, inserção e absorção de dígitos sempre que necessário;
- 4.46. Deve possibilitar que ramais IP tenham transparência de funcionalidades dentro da rede, quando levados para unidades remotas;
- 4.47. Deve possibilitar o uso de rotas analógicas e digitais bem como possibilitar a tomada de rota alternativa caso a principal esteja congestionada permitindo a inclusão ou remoção de dígitos de envio;
- 4.48. Executar chamada por nome (SIP URI Dialing) e por número. Permitir realizar a chamada digitando o nome do destino ou o seu respectivo número;
- 4.49. Não perturbe. Um ramal configurado com esta facilidade deve apresentar a informação do chamador no display, porém não deve tocar a "campainha";
- 4.50. Consulta pendular. Esta facilidade permite que um usuário alterne a conversa entre dois interlocutores, enquanto conversa com um o outro permanece na retenção na mesma linha;

- 4.51. Ramal operando fora do gancho. Esta funcionalidade permite que um atendente ou telefonista atenda a ligação sem necessidade de tirar o fone do gancho;
- 4.52. Chefe-Secretária. Esta funcionalidade permite que todas as chamadas direcionadas para o chefe (desde que previamente configurado), possam ser atendidas pela secretária;
- 4.53. Permitir que usuário ative facilidade de desvio incondicional de chamadas diretamente de seu telefone;
- 4.54. Permitir que usuário ative facilidade de desvio de chamadas quando ocupado ou chamadas não atendidas diretamente de seu telefone;
- 4.55. Deverá permitir a configuração por telefone de desvio de chamada para outro número ou para a secretária eletrônica em caso de não atendimento. Deverá ser possível se configurar diferentes desvios, dependendo da data, dia da semana ou hora;
- 4.56. Deve suportar desvio automático de chamada (Redirecionamento de chamadas) para voicemail ou outro destino pré-configurado;
- 4.57. Disponibilizar automaticamente um usuário recém-criado em uma localidade na lista de discagem por nome das demais localidades;
- 4.58. Deve possibilitar a identificação do chamador (funcionalidade BINA-B identifica A);
- 4.59. Visualização do nome completo e número do ramal chamador no display (LCD) do terminal telefônico;
- 4.60. Permitir que usuário ative facilidade de desvio de chamadas quando ocupado ou não atendidas diretamente de seu telefone;
- 4.61. Deve indicar que há mensagens de correio de voz;
- 4.62. O sistema deve permitir a conversação de grupos com até pelo menos seis participantes em cada grupo;
- 4.63. O sistema deve permitir a criação de no mínimo 64 (sessenta e quatro) salas de conferência de áudio com um mínimo de 4 participantes em cada sala;
- 4.64. Deverá possibilitar que o telefone que iniciou uma conferência saia da conferência sem que a mesma seja terminada;
- 4.65. Código de conta. Esta facilidade permite que o usuário (ramal ou telefonista) ao efetuar uma chamada insira um código de conta no qual será(ão) debitado(s) o(s) custo(s) da(s) ligação(s) telefônica(s), trazendo consigo todas as permissões configuradas para o ramal ao qual o código de conta está associado;
- 4.66. Discagem abreviada. Esta facilidade permite a todos os usuários configurarem números de discagem abreviada e possam discar para números externos mais utilizados através deste código;
- 4.67. Ramais em busca (grupo de ramais). Esta facilidade permite que quando um ramal pertencente a um grupo se encontra ocupado, a chamada telefônica seja encaminhada dentro do grupo na sequência pré-programada. Estando todos os ramais do grupo ocupados a chamada pode ser desviada para outro ramal fora do grupo;
- 4.68. Ramais em busca com piloto (grupo de ramais). Quando o número piloto é discado e este número encontra-se ocupado, é iniciada a busca a ramal dentro do grupo estabelecido. Se o número chamado for diferente do piloto e este está ocupado, o chamador receberá tom de ocupado. Estabelecida a busca, se todos os ramais do grupo estiverem ocupados, a chamada pode ser desviada para outro ramal;
- 4.69. Retorno automático de chamada (callback). Esta facilidade permite ao chamador ao efetuar uma chamada para um ramal que se encontra ocupado ou não atende ativar a facilidade de retorno automático de chamada. No caso de ramal ocupado quando este ficar livre o ramal que efetuou a chamada é imediatamente avisado.
- 4.70. Possibilitar estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
- 4.71. Captura de chamada direta. Esta facilidade permite um ramal capturar uma chamada de qualquer ramal de outro grupo, discando o código de acesso da facilidade e o número do grupo;
- 4.72. Captura de chamada de grupo. Esta facilidade permite um ramal capturar a chamada dirigida para outro ramal pertencente ao grupo, discando o código de acesso ou através de tecla programada;
- 4.73. Chamada em espera sobre ramal ocupado. Esta facilidade permite ao usuário que encontrar um ramal ocupado deixar neste uma chamada em espera com tom de aviso. O ramal chamado recebe tom de aviso indicando a existência de uma nova chamada;
- 4.74. Consulta. Esta facilidade permite que um usuário em conversação, possa reter a chamada em progresso e originar outra chamada dentro do sistema estabelecendo uma consulta. Estando em consulta o usuário poderá estabelecer conferência a 03 (três) partes;

- 4.75. Rediscagem do último número discado. Esta facilidade permite que o sistema disque novamente o último número digitado pelo usuário;
- 4.76. Realocação de ramais. Esta facilidade permite que o usuário efetue logon nos telefones IP's sem a intervenção do administrador, trazendo consigo o seu perfil. Ao final do uso, o usuário pode simplesmente reprogramar o terminal para sua função original;
- 4.77. Conexão tronco-tronco. Esta facilidade permite que um ramal e a telefonista habilitem a facilidade de conferência entre dois troncos e abandonando a conexão sem desfazer a conexão estabelecida entre os troncos;
- 4.78. Agenda corporativa. Possuir uma base de consulta para localizar ramais de colaboradores integrada com o Active Directory da CONTRATANTE, não serão aceitas solução que impliquem na extensão do esquema LDAP do Active Directory;
- 4.79. Possuir sistema de gerenciamento WEB que deve permitir ao usuário do ramal acessar suas programações pessoais, como programar as teclas de seu telefone, sem que o mesmo tenha acesso às demais configurações de seu ramal ou da central;
- 4.80. Permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas diretamente do LCD de seu aparelho telefônico;
- 4.81. A solução de telefonia IP, quando da perda de conectividade com os SCSTIPs, deve se manter operacional em relação ao acesso a STFC e com demais unidades na qual a mesma possui conectividade WAN. Permitindo assim, o estabelecimento de chamadas de ramais internos a esta unidade e para unidades externas que estejam com conectividade WAN e para telefones externos através da STFC;
- 4.82. Deverá implementar a extensão de todos os ramais IP fornecidos para aparelho celular, permitindo no mínimo a comutação incondicionada de chamadas telefônicas atendidas tanto no celular quanto no aparelho IP, entre os aparelhos, sem queda da chamada telefônica ou estacionamento de chamada, além da binagem do número chamador nos dois dispositivos celular e ramal IP;
- 4.83. Deve possibilitar a função de siga-me, com possibilidade de programação e restrição ao uso somente de números internos e/ou externos;
- 4.84. Deve possibilitar a implementação de linha direta (Hot Line);
- 4.85. Deverá prover mecanismo para restrição para no mínimo as seguintes categorias:
- 4.86. Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição;
- 4.87. Restrito para tráfego DDI/DDD: não poderão originar chamadas nacionais ou internacionais;
- 4.88. Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública (local);
- 4.89. Restrito para ligação a telefones celulares;
- 4.90. Deverá ser possível o bloqueio de números indesejados, independente de categorias de ramais, como 0900, 0300, etc.;
- 4.91. Deverá permitir que um mesmo número de ramal esteja em vários aparelhos, podendo ser atendido em qualquer um deles;
- 4.92. O sistema deve possibilitar ao usuário programar chamadas automáticas para um ramal ou telefone externo, nos casos de não atendimento ou ocupado;
- 4.93. Deverá possibilitar a integração com eventuais equipamentos SIP, com base na RFC3261, de modo a possibilitar comunicação entre estes (Ex. Equipamentos MCU SIP);
- 4.94. Implementar facilidade que impeça a monitoração de chamadas naquele telefone;
- 4.95. Deve permitir a instalação de cliente de comunicação unificada do próprio fabricante em smartphones de mercado com suporte aos sistemas operacionais iOS e Android;
- 4.96. Permitir que o usuário se logue em ramal de outro usuário e efetue chamadas como se estivesse em seu aparelho telefônico, com seu perfil de classe de serviço e com a chamada sendo computada em seu ramal para efeitos de bilhetagem;
- 4.97. Permitir que o usuário acesse o catálogo global e local de todos os usuários e ramais físicos do sistema diretamente de seu telefone;
- 4.98. Deve possuir SISTEMA DE MENSAGERIA INSTANTÂNEA E PRESENÇA com os seguintes requerimentos:
- 4.99. A solução de mensageria instantânea e presença deverá ser disponibilizada no formato de *appliances* virtuais;
- 4.100. Deve permitir a coleta de informações do usuário, como atividade, disponibilidade e métodos de comunicação, para que sejam refletidos como "status" nas aplicações de comunicação IP (voz, mensageria instantânea, vídeo e colaboração).

- 4.101. Deve suportar nativamente os padrões Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP), SIP e SIP for Instant Messaging and Presence Leveraging Extensions (SIMPLE).
- 4.102. Deve suportar integração nativa com a solução de Mensagem Instantânea baseada em XMPP, mantendo todas as funcionalidades.
- 4.103. Deve suportar a redundância, permitindo operação em esquema de alta disponibilidade.
- 4.104. A solução deverá ser dimensionada de modo a que, em caso de falha de um *appliance* virtual, sua carga seja atendida por outro *appliance* virtual ativo.
- 4.105. A solução deverá ser dimensionada de forma a suportar no mínimo 8.000 usuários.
- 4.106. A solução deverá suportar a alta disponibilidade de modo que as bases de dados de um *appliance* virtual seja replicada em tempo real para o *appliance* virtual de reserva, incluindo estado de login e informação de presença dos usuários.
- 4.107. Deve refletir, no mínimo, os seguintes estados básicos para um determinado usuário:
- 4.108. Disponível – quando o usuário está disponível para ser contatado.
- 4.109. Ocupado – quando existe alguma atividade no calendário do usuário.
- 4.110. Ao telefone – quando o usuário está utilizando o ramal que lhe foi asignado.
- 4.111. Inativo – quando o usuário não tenha usado seus dispositivos de comunicação por um período de tempo pré-determinado.
- 4.112. Através dos protocolos SIP e SIMPLE, o “status” de presença deverá poder ser publicado e notificado aos diversos clientes de comunicação IP compatíveis.
- 4.113. Deverá suportar a integração com soluções de calendário, de tal forma que a disponibilidade do usuário seja refletida automaticamente em seu “status” mesmo que o usuário não esteja logado no sistema.
- 4.114. Deverá permitir a troca de informação de presença entre diferentes organizações que estejam utilizando a mesma solução de presença e mensageria instantânea.
- 4.115. Deverá suportar o uso de certificados digitais e TLS para a troca segura de informações.
- 4.116. Deverá poder ser administrado através de uma interface gráfica web segura, utilizando o protocolo HTTPS.
- 4.117. Deverá suportar IPv4, IPv6, SSL, LLDP.
- 4.118. Deve suportar os seguintes padrões:
- 4.118.1. RFC3261 – SIP: Session Initiation Protocol
- 4.118.2. RFC3265 – SIP – Specific Event Notification
- 4.118.3. RFC3428 – SIP Extension for Instant Message
- 4.118.4. RFC3856 – A Presence Event Package for SIP
- 4.118.5. RFC3863 – Presence Information Data Format (PIDF)
- 4.118.6. RFC3903 – SIP Extension for Event State Publication
- 4.118.7. RFC4479 – A Data Model for Presence
- 4.118.8. RFC4480 – RPID: Rich Presence: Extensions to the Presence Information Data Format (PIDF).
- 4.118.9. Draft-ietf-simple-prescaps-ext-03 – User Agent Capability Extension to Presence Information Data Format (PIDF).
- 4.118.10. RFC4662 – A SIP Event Notification Extension for Resource Lists.
- 4.118.11. Draft-ietf-sip-subnot-etags-02 – An Extension to SIP Events for Conditional Event Notification
- 4.119. Deverá funcionar como repositório dos *firmwares* dos telefones, garantindo a atualização centralizada e automática dos telefones IP sempre que necessário. Não serão aceitos sistemas que necessitem de elementos externos ou só permitam a atualização de telefones individualmente;
- 4.120. O sistema deverá ser configurado em redundância de forma que:
- 4.121. Em caso de indisponibilidade de um servidor, outro servidor automaticamente e transparentemente assumirá seu processamento de chamadas, sem interrupção das chamadas já em curso;
- 4.122. Deverá ter concepção modular, permitindo ampliações para no mínimo 8000 (cinco mil) usuários com a simples inclusão de equipamentos ou expansão de módulos. A solução deve ser dimensionada de forma que a inclusão de ramais, troncos e funcionalidades implique apenas na adição de equipamentos, *softwares* e módulos e não em sua substituição;
- 4.123. Deve implementar criptografia e deve possuir uma unidade certificadora para controle de certificados de segurança. Deve suportar a importação e a exportação de certificados com CA externas. Todas as aplicações que compõem a

solução de colaboração devem suportar SIP TLS para a comunicação entre si, para tráfego de sinalização e de voz entre os telefones do sistema e entre os telefones e gateways;

4.124. Deverá possuir mecanismo de firewall nos servidores do sistema com capacidade de filtrar pacotes direcionados ao servidor;

4.125. Implementar funcionalidade de autorização, diferenciando os tipos de chamada que cada usuário pode fazer (ex. Ramal, Local, Celular, DDD, DDI);

4.126. Deverá possuir mecanismo de prevenção para prevenir contra-ataques de DoS contra o servidor;

4.127. Implementar roteamento de chamadas que inclui a identificação, seleção e priorização das rotas possíveis para cada chamada;

4.128. Devem ser fornecidos com todos os *softwares*, cabos e acessórios necessários para a devida operação;

4.129. Os SCSTIPs devem possuir um controle nos canais IP (número de conversações simultâneas), de tal modo que, caso todos os canais estejam ocupados, o sistema deve possibilitar encaminhamento da chamada pela rede pública ou o envio de tom de inacessibilidade, assim não comprometendo a banda disponível e a qualidade de voz das ligações em curso;

4.130. Os SCSTIPs devem possuir interoperabilidade com dispositivos do tipo ATA (adaptador de telefonia analógica) através do protocolo SIP de acordo com RFC 3261;

4.131. Os componentes da solução oferecida que fazem interação com a STFC deverão ser certificados/homologados pela ANATEL, sendo que a incompatibilidade de qualquer equipamento com a operadora fornecedora dos serviços de dados e telefonia é de responsabilidade da CONTRATADA, não devendo gerar custos adicionais para a CONTRATANTE para a instalação e ativação da solução;

4.132. Da interface HTTPS de administração deverá ser possível se criar planos de discagem customizados e alterar os planos-padrão do sistema;

4.133. Deverá ser possível se configurar tradução de números e manipulação de dígitos diretamente da interface HTTPS do administrador;

4.134. Deverá implementar o *upgrade* automático e de forma centralizada do *firmware* dos telefones, sempre que necessário;

4.135. O sistema deverá permitir a manipulação de dígitos antes e depois do processamento da rota;

4.136. Prover ajuda online via página web ou arquivo pdf para os usuários;

4.137. Deverá ser fornecido com prompts em português/Brasil;

4.138. A linguagem do display dos telefones deverá ser em português/Brasil;

4.139. Implementar a geração e gerenciamento de bilhetes detalhados da chamada e permitir sua exportação para sistemas de tarifação;

4.140. Funcionar como servidor de bilhetagem, coletando bilhetes das diversas entidades do sistema e armazenando em um único local (super-CDR's) para a coleta pelo serviço de tarifação;

4.141. Deverá gerar bilhetes detalhados das chamadas originadas e recebidas por todos os ramos do sistema com dados necessários para a tarifação;

4.142. A solução deverá permitir a realização de programação de grupos de atendimento, grupos de captura, URA e outros.

4.143. Deverá implementar SNMP e permitir que seu gerenciamento seja realizado por ferramenta gráfica;

4.144. Deverá implementar HTTP e HTTPS permitindo sua configuração por browser WEB padrão;

4.145. A interface WEB deve permitir a adição/edição/exclusão/procura de usuários;

4.146. A interface WEB deverá implementar *timers* de forma a que após intervalo de tempo configurável de inatividade, a sessão seja automaticamente terminada;

4.147. A interface WEB deve permitir a configuração das classes de serviço que definem os números que o usuário pode discar. Além de classes de serviço padrão como interna, local, nacional e internacional, o sistema deverá permitir a criação de classes de serviço customizadas onde quaisquer regras de saída de ligações possam ser criadas e adicionadas;

4.148. A interface WEB deve permitir a configuração de modelos de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como tipo IP's do sistema, mapeamento de botões, classe de serviço tenham que ser configuradas telefone a telefone;

4.149. A interface WEB deve permitir a criação em lote de ramos e telefones;

4.150. Deverá permitir a visualização pela interface WEB dos usuários registrados e permitir que o administrador force o logout;

4.151. O usuário deverá possuir acesso via interface gráfica WEB ou diretamente do seu telefone a configuração e visualização de informações

relativas a sua conta tais como: histórico de chamadas, tipo do toque, agenda pessoal e corporativa;

4.152. Deverá ser possível a associação de ramal a endereço MAC do telefone, de forma a impedir que determinado aparelho seja utilizado para ramal distinto do configurado;

4.153. Deverá implementar as funções de autenticação de telefones e usuários, diretório de usuários, geração de bilhetes e fornecer uma interface gráfica para a configuração dos recursos;

4.154. A interface WEB do administrador deverá possibilitar a criação e associação de ramais a grupos de captura de chamadas;

4.155. Deverá implementar DNS Client e NTP Client;

4.156. Os telefones IP poderão receber endereço IP através de DHCP Server para auto-configuração e IP fixo manualmente;

4.157. O sistema deverá permitir o backup e restore separado de suas configurações e de sua base de usuários;

4.158. Deverá ser possível a importação de arquivos texto do tipo csv para adição de usuários em lote.

4.159. Toda a solução deverá suportar o padrão E.164, recomendação da ITU-T (Telecommunication Standardization Sector).

4.160. A solução deverá permitir a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como a modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços.

4.161. A solução deverá possuir distribuidor interno de chamadas com capacidade de distribuição circular, linear, ponderada, uniforme e simultânea.

4.162. A Solução deverá permitir configurar ramais IP com recurso de chefe-secretária.

4.163. A solução deverá permitir a realização de procedimentos de portabilidade de qualquer faixa numérica à qualquer tempo junto a operadora em benefício da CONTRATANTE.

4.164. A solução deverá prover serviço de correio de voz integrado, compatível com todas as funcionalidades da solução IP.

## 5. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS APARELHOS TELEFÔNICOS

5.1. Visando a uniformidade do parque, facilidade e agilidade na prestação dos serviços de manutenção, todos os aparelhos telefônicos deverão ser, preferencialmente, da mesma marca e modelo completamente compatíveis com todos os recursos da solução de comunicação contratada, objetivando plena integração com o sistema, oferecendo maior eficiência e economia de recursos.

5.2. Os aparelhos telefônicos, a serem fornecidos, deverão ser de cores neutras.

5.3. Os telefones IP da solução oferecida pela LICITANTE devem ser certificados/homologados pela ANATEL;

5.4. Deve permitir o ajuste de volume de chamada;

5.5. Deve permitir o ajuste de toque de chamada;

5.6. Deve possuir tecla mudo;

5.7. Deve possuir a capacidade de auto registrar-se no Sistema de Controle e Serviços de Telefonia IP, solicitar seu endereço IP e demais informações operacionais através do protocolo DHCP/BOOTP;

5.8. Caso algum servidor DHCP/BOOTP não esteja disponível, deverá ser possível a configuração manual do telefone IP fixo;

5.9. Deverá possuir recurso de viva-voz com cancelamento de eco;

5.10. Deve permitir que as chamadas sejam atendidas e colocadas no viva-voz automaticamente, através de acionamento de tecla específica para esta função;

5.11. O telefone IP fixo deverá possuir duas portas switch ethernet integradas internas, permitindo a conexão de um computador diretamente ao telefone IP, nas velocidades de 10/100;

5.12. A porta do telefone IP deverá suportar mecanismo de qualidade de serviço e tronco de VLAN padrão 802.1q e 802.1p. Desta forma, o tráfego de dados e de voz utilizarão VLANs distintas;

5.13. Deve suportar o protocolo Session Initiation Protocol (SIP);

5.14. Deve possuir LED ou indicativo no display para mensagem de voz;

5.15. Deve suportar alimentação direta via interface Ethernet no padrão IEEE 802.03af;

5.16. Deve ser informada a classe de consumo de cada telefone conforme a classificação do padrão IEEE 802.3af ;

5.17. Deve possuir ajuste de volume para fone e campainha;

- 5.18. Deve possuir menus em português;
- 5.19. Deve possuir display de cristal líquido (LCD) monocromático, com iluminação de fundo, com resolução mínima de 125 x 30 pixels;
- 5.20. Deverão permitir o ajuste de volume de chamada, campainha e fone de ouvido;
- 5.21. Deve possuir tecla de navegação;
- 5.21.1. Nos locais onde houver a necessidade da função chefe(s)-secretária, o aparelho deverá possuir nativamente expansão de teclas, ou acompanhar módulo de teclas para atender às funções de adição de ocorrências de linha extras, discagens rápidas ou botões programáveis ao telefone. As teclas programáveis podem ser configuradas como teclas de linhas telefônicas, botões de discagem rápida ou teclas de recursos do telefone.
- 5.22. Deve suportar no mínimo os codecs G.711a, G.711μ e G.729;
- 5.23. A compressão dos canais de voz deve ser realizada no próprio aparelho;
- 5.24. Deve permitir atendimento e liberação durante o atendimento, possibilitando que o usuário atenda o chamado e desligue sem levantar o fone do gancho;
- 5.25. Deve permitir que se efetue transferência de chamadas internas e externas.
- 5.26. Deve suportar a funcionalidade de transferência automática para um número pré-configurado quando o ramal chamado se encontrar ocupado;
- 5.27. Deve suportar a funcionalidade de "transferência quando não houver atendimento". A ligação será transferida automaticamente para um número pré-configurado quando o ramal chamado não estiver atendendo;
- 5.28. Deve permitir que se mantenha ou se desconecte uma chamada;
- 5.29. Deve suportar Call Park/CallPickup, permitindo ao usuário colocar uma chamada em espera até que outro usuário a receba;
- 5.30. Deve suportar Calling-Party ID - Identificação de origem por número;
- 5.31. Deve suportar a funcionalidade de conferência nas seguintes modalidades:
- 5.32. Ad-Hoc - funcionalidade na qual o "iniciador da conferência" disca para cada um dos participantes e os inclui sequencialmente na conferência;
- 5.33. Deverão permitir a rediscagem do último número discado;
- 5.34. Deve registrar o status de chamada por linha (estado, duração da chamada e número de origem);
- 5.35. Deve suportar desvio automático de chamada (CallDeflection) para voicemail ou outro destino pré-configurado;
- 5.36. Deverá possuir fonte de alimentação elétrica própria automática com Entrada: AC 100 a 240 V compatível como o aparelho;
- 5.37. Suportar PoE IEEE802.3af;
- 5.38. Possuir entrada de headset padrão RJ;
- 5.39. Possibilidade de instalação em mesa ou parede;
- 5.40. Deverá ser fornecido 01 cabo path cord UTP na cor azul, no mínimo CAT5e, com comprimento de no mínimo 2,0 metros para cada ramal físico instalado;

## 6. ANÁLISE DE TRÁFEGO E CONSUMO DE MINUTAGEM

6.1. As tabelas abaixo elencam análise do perfil de tráfego de chamadas realizadas e medidas no mês de setembro de 2018 à setembro de 2019, pela Seção de Telecomunicações e Infraestrutura / DIMEQ referentes aos contratos contemplando 3.943 (três mil novecentos e quarenta e três) ramais telefônicos, e poderão ser utilizadas apenas como parâmetro para estimativa de volumetria.

Tabela A1 - Perfil de Tráfego

Serviço	Tipo	Unidade de Medida	Média de 12 Meses
Assinatura	Assinatura Básica Digital Feixe E1	Mensalidade (R\$)	2.606,13
Assinatura	Assinatura DDR Grupo de 300 ramais	Mensalidade (R\$)	719,20
Assinatura	Assinatura NRES COMUM	Mensalidade (R\$)	1.553,05
Chamadas Locais	Fixo-Fixo	Minutos de Chamadas	484:02:32

Chamadas Locais	Fixo-Móvel	Minutos Chamadas	de	338:11:12
Chamadas LDN	Fixo-Fixo	Minutos Chamadas	de	45:37:05
Chamadas LDN	Fixo-Móvel	Minutos Chamadas	de	25:43:51
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Chile	Minutos Chamadas	de	00:13:35
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Colômbia	Minutos Chamadas	de	00:27:44
Chamadas LDI	Fixo-Fixo França	Minutos Chamadas	de	00:02:02
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Portugal	Minutos Chamadas	de	00:05:49
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Espanha	Minutos Chamadas	de	00:02:36
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Reino Unido	Minutos Chamadas	de	00:02:36
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Argentina	Minutos Chamadas	de	00:05:30
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Austrália	Minutos Chamadas	de	00:51:06
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Itália	Minutos Chamadas	de	00:04:24
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Japão	Minutos Chamadas	de	00:03:36
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Suécia	Minutos Chamadas	de	00:01:30
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Uruguai	Minutos Chamadas	de	00:00:42
Chamadas LDI	Fixo-Fixo Alemanha	Minutos Chamadas	de	01:45:47

6.2. A análise do perfil de tráfego acima serve apenas como parâmetros para dimensionar os pacotes mínimos que serão utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, contudo, a contratação deverá ter custo fixo mensal com ligações locais e a distância, nacionais e internacionais, para linhas fixas e móveis, com franquia de minutagem para serviços de STFC.

## 7. LISTA TELEFÔNICA

7.1. A CONTRATADA, deverá disponibilizar, às suas expensas, lista atualizada de todos os ramais físicos telefônicos VoIP ativos, com o número de cada linha instalada e seus respectivos usuários e/ou locais de instalação e o centro de custo correspondente.

## 8. FORNECIMENTO DOS RECURSOS

8.1. A CONTRATADA é a única responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, aparelhos, sistemas, *softwares*, aplicações, recursos humanos, entre outros necessários à operação e funcionamento da solução contratada.

## 9. INSTALAÇÃO DO SISTEMA

9.1. A CONTRATADA é a única responsável pela instalação da solução, ficando a cargo dessa a elaboração do projeto técnico de instalação em estrita observância aos requisitos exigidos e as demais normas que regem a matéria.

9.2. Todo processo de implantação deve ser supervisionado por profissional

Analista de TI, Engenheiro(a) Eletricista, de Telecomunicações ou equivalente devidamente registrado na entidade profissional competente.

## 10. CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA

10.1. A CONTRATADA é a única responsável por toda e qualquer configuração da solução contratada.

## 11. MANUTENÇÃO DO SISTEMA FUNCIONAL

11.1. A CONTRATADA deverá substituir, em até 2 (dois) dias úteis, qualquer aparelho instalado dentro do prazo de 30 dias, que venha a apresentar defeitos coberto pela garantia. Após os 30 dias da primeira instalação do aparelho, deverá ser obedecidos os prazos estabelecidos no **ANEXO IV - PRAZOS DO ATENDIMENTO**.

11.2. Ocorrendo roubo, furto ou extravio, de qualquer natureza, sob qualquer hipótese, de qualquer aparelho telefônico e/ou acessório, o mesmo deverá ser substituído pela CONTRATADA por outro novo, original e da mesma marca e modelo, com o respectivo ressarcimento à CONTRATADA, que deverá ser requerido em até 30 (trinta) dias após comunicação pelo gestor;

11.3. O ressarcimento à CONTRATADA dos aparelhos telefônicos IP, em regime de comodato, substituídos, devido à defeitos não cobertos pela garantia, como danos por mau uso, furto, roubo ou extravio dentre outros comprovados, deverá ser cobrado na fatura do mês seguinte após análise do laudo técnico pela fiscalização da CONTRATANTE. Deverá, ser incluído na nota fiscal de serviços, a substituição de equipamento fora de garantia, com o valor referente à aquisição do equipamento pela CONTRATADA.

11.4. Se comprovado pela fiscalização, após análise do aparelho e do laudo técnico fornecido pela CONTRATADA, que o defeito não foi ocasionado por mau uso, o reparo ou substituição do aparelho telefônico IP não poderá gerar nenhum ônus para a CONTRATANTE.

11.5. Entende-se por manutenção corretiva de *software*, aquela realizada de forma imediata em caso de falha súbita nos equipamentos ou sistemas de responsabilidade da CONTRATADA, de modo a retorná-los a sua plena condição de funcionamento e desempenho.

11.6. A CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos necessários para recolocar a solução em seu perfeito funcionamento, nos prazos de resolução estabelecidos e abrangendo, ainda, as seguintes atividades:

11.6.1. Identificar, diagnosticar, propor e aplicar correções relacionadas a problemas, defeitos e erros de funcionamento.

11.6.2. Fornecer informações sobre as correções e reparações necessárias ao restabelecimento da normalidade.

11.6.3. Quando da realização de alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento do software e o mesmo entrar em produção, devendo ser efetuados todos os procedimentos para estabilização do serviço até a total normalização.

11.6.4. Emissão de relatório técnico detalhado sobre a ocorrência.

11.7. A CONTRATADA deverá manter todos os *softwares* e aplicações, necessários a operação da solução, atualizados na sua última versão durante toda vigência do contrato.

11.8. Entende-se como atualização o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo-se patches, fixes, correções, updates, services pack, novas releases, builds e funcionalidades, e o provimento de upgrades englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilização de tais versões ocorra durante o período da vigência do contrato.

## 12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO - ENTRONCAMENTOS DO SISTEMA

12.1. A solução de comunicação unificada deverá prever acesso ao Sistema de Telefonia Fixo Comutado - STFC e a CONTRATADA deverá fornecer esse acesso por meio de troncos de E1 e/ou SIP com proteção redundante ativa, para ligações locais, nacionais, e internacionais compatíveis com as necessidades da CONTRATANTE.

12.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o quantitativo de canais E1, SIP e/ou tecnologia similar, para entradas e saídas de ligações externas simultâneas, assegurando capacidade de entroncamento de no mínimo 50% do funcionamento de até 7.000 usuários e 1.000 ramais telefônicos VoIP.

## 13. SISTEMA DE GESTÃO E MONITORAMENTO DA SOLUÇÃO

13.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, um Sistema WEB

de Gestão da Solução de Comunicação Unificada, o qual deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e permitir o completo acompanhamento e monitoramento do sistema e serviços contratados.

13.2. O Sistema de Gestão da Solução deverá ter interface única, totalmente baseada em web, para cadastramentos, configurações, manutenção, emissão de relatórios, de forma a garantir a gestão de falhas e operação centralizada tanto para administradores quanto para usuários do sistema.

13.3. O acesso ao Sistema de Gestão deverá ser precedido de login e senha, cabendo a CONTRATANTE informar à CONTRATADA os dados daqueles que deverão ter permissão de acesso, e quantos colaboradores se fizer necessário, à critério da fiscalização.

13.4. Deverá ser possível recuperar a senha de *login* por meio de notificação via e-mail e/ou ferramenta de chamadas da CONTRATANTE para o próprio usuário.

13.5. Poderá permitir acessar o portal do sistema, a partir, de qualquer computador, tablet e smartphone na rede Intranet ou Internet, responsivo e/ou por meio de App, via Web-Browser e por meio de uso de usuário/senha de autenticação.

13.6. Deverá permitir a gestão de todos os usuários de ramais físicos e *softphones* contratados de maneira macro e micro por meio de aplicação de filtros, evidenciando a disponibilidade em tempo real para ações preventivas e corretivas da CONTRATADA, assim como, auxílio na tomada de decisões da CONTRATANTE.

13.7. O Sistema de Gestão deve permitir integração aos demais sistemas de informação de forma a consolidar e disponibilizar as informações operacionais de todos os serviços prestados em uma única plataforma.

13.8. A ferramenta deverá possibilitar transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de negócio, com disponibilização em painéis gerenciais, relatórios, gráficos e indicadores de performance para a equipe da CONTRATANTE. Ademais, deverá possibilitar a criação de relatórios dinâmicos e customizáveis, por parte do usuário do sistema, podendo esse criar ou gerar novas visualizações dos dados armazenados no banco de dados.

13.9. Os relatórios e os *dashboards* deverão dispor de filtros dinâmicos e personalizados para uma análise aprofundada e estratificada dos dados, sendo possível serem armazenados no perfil do usuário da solução.

13.10. Por meio do Sistema de Gestão deverá ser minimamente possível:

13.10.1. A visualização e extração de relatórios gerenciais e analíticos, por linha, por localidade, por região e por período (mês/ano).

13.10.2. A geração de relatórios e bancos de dados customizáveis e exportáveis para formatos conhecidos, tais como "xls", "xml", "txt", PDF, HTML, entre outros.

13.10.3. A visualização e extração de relatórios gerenciais e analíticos relativos às ocorrências e chamados referentes aos serviços prestados.

13.10.4. Visualizar e monitorar parâmetros de desempenho, tais como: chamadas em curso, ocupação dos troncos e realizar traces de chamadas.

13.10.5. *Status* e estatísticas de funcionamento, por usuário.

## 14. RELATÓRIOS

14.1. Mensalmente a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTES relatórios, contendo minimamente:

14.1.1. Dados de tráfego (QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS e DSCP), de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na hora de maior movimento (MM), em forma de relatórios específicos para análise de utilização, duração de chamadas e avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados.

14.1.2. Localização e identificação de cada ramal VoIP;

14.1.3. Detalhamento sobre a evolução do consumo de minutagem de chamadas por usuários, por tipo de chamada local, a distância (DDD, DDI), móvel local, móvel a distância (DDD, DDI) e volume total de utilização.

14.1.4. Detalhamento dos ramais telefônicos/usuários que mais efetuaram ligações, bem como os números mais discados.

14.1.5. Detalhamento dos ramais telefônicos/usuários que menos efetuaram ligações.

14.1.6. Detalhamento por dia ou por hora com maior e o menor volume de chamadas recebidas.

## **ANEXO II - TERMO DE VISTORIA**

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_/2020, que eu, \_\_\_\_\_, portador(a) da CI/RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, como seu

representante legal para os fins do presente termo, compareci perante o representante da FUB em Brasília-DF e vistoriei o ambiente computacional/telecomunicações da FUB, assim como recebi o detalhamento e as informações do ambiente onde será prestado o serviço, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar nossa proposta para a licitação referenciada.

Brasília/DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante da empresa)

\_\_\_\_\_  
Técnico responsável pela vistoria  
Representante da FUB

### **ANEXO III - TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA**

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_/2020, que eu, \_\_\_\_\_, portador(a) da CI/RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_, como seu representante legal para os fins do presente termo, ter conhecimento do serviço a ser prestado por meio do Edital e seus ANEXOs supracitado, dispensando a necessidade de vistoria "in loco". Declaro, ainda, que assumo a total responsabilidade pela dispensa da vistoria e pelas possíveis situações que possam ocorrer decorrente dessa.

Declaro que me foi dado acesso às dependências do referido edifício e delegacias, através de cláusula expressa no Edital e ANEXOs, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para prestar o serviço com as informações prestadas no Termo de Referência e no Edital.

Brasília/DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante da empresa)

### **ANEXO IV - PRAZOS DO ATENDIMENTO**

A CONTRATADA deverá iniciar e concluir a execução atendendo aos prazos descritos no quadro abaixo após a emissão de cada OS respeitando a qualidade esperada na prestação do serviço.

#### **CRITICIDADE:**

Tabela A2 - Prazos de Atendimento

<b>URGÊNCIA</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>1</b>	P1	P2	P3	P4
<b>2</b>	P1	P2	P3	P4
<b>3</b>	P4			
<b>4</b>	P1	P2	P3	P4

**LEGENDAS:**

Tabela A3

Prioridades	Prazos
P1	2h
P2	4h
P3	8h
P4	24h

Tabela A4

Criticidade	Escala	Descrição
A	Crítica	Paralisação total do serviço e suporte remoto.
B	Alta	Paralisação parcial, falhas intermitentes do serviço.
C	Média	Instalações e remanejamentos em unidades prioritárias e suporte presencial.
D	Baixa	Outros serviços que não incorram em paralisação.

Tabela A5

Urgência	
1	Unidades Prioritárias (Reitoria, Decanatos, STI e PRC)
2	Secretarias de Unidades Administrativas e Acadêmicas
3	Demais Unidades nos campi
4	Unidades Descentralizadas

Os prazos de atendimento de serviço especificados anteriormente deverão ser contabilizados por chamado dos usuários e/ou evento do sistema de monitoramento de falhas, ou seja, as demandas e/ou panes que ocorrerem em cada localidade e/ou dispositivo deverão ser atendidas e reparadas individualmente obedecendo os prazos de atendimento estabelecidos.

Os locais a serem atendidos estão descritos no **ANEXO X - ENDEREÇO DOS LOCAIS A SEREM ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA** que englobam o *campus* Darcy Ribeiro - Asa Norte/DF, *campus* de Ceilândia/DF, *campus* do Gama/DF e *campus* de Planaltina/DF; Fazenda Água Limpa; UnB Cerrado em Alto Paraíso/GO, Granja do Torro além de Imóveis alugados pela UnB para fins acadêmicos e/ou administrativos ocupadas pela CONTRATANTE no Distrito Federal e Entorno.

Os prazos de atendimento de chamados que excederem o limite de funcionamento da unidade demandante, deverão ser paralisados e aprazados para a próximo período de efetivo funcionamento da referida unidade sem ônus a CONTRATADA, que deverá comunicar a situação imediatamente à FISCALIZAÇÃO e registrar as informações, atualizadas, no sistema de gestão de OS, contendo os dados e ciência de pelo menos um responsável da unidade para posterior averiguação da CONTRATANTE.

O limite do período de funcionamento das unidades nas dependências da CONTRATANTE não deverá interferir no andamento do atendimento das demandas e/ou panes que ocorrerem no site, localidade e/ou dispositivo, que estiverem sendo atendidas pela equipe de gerenciamento remoto, a qual deverá atuar no formato **de 24 horas por dia, 07 duas por semana, em regime de plantão**, salvo em situações excepcionais devidamente comunicadas e aceitas pela fiscalização, que autorizará, formalmente, o aprazamento da execução dos serviços para a próximo período de efetivo funcionamento da referida unidade, sem ônus a CONTRATADA.

O tempos em horas apresentados na tabela **Prioridades** deverão ser consideradas "**horas corridas**", devendo o sistema de gestão de manutenção, fornecidos pela empresa fazer distinção entre hora de expediente efetivo de trabalho (**7h às 23h**) e hora fora do expediente de trabalho, podendo esse tempo ser descontado da contabilização do efetivo prazo de atendimento da demanda nas dependências da contratante.

Os setores e seu nível de criticidade serão definidos dentro da requisição de serviço. O prazo de atendimento, para cada tipo de serviço e criticidade, deverá constar na Requisição de Serviço. Caso a CONTRATADA constate a impossibilidade de atendimento, dentro dos prazos previstos, no ato do recebimento do chamado, deverá comunicar à CONTRATANTE, apresentando os motivos que justifiquem o descumprimento do prazo, e se julgado pertinente pela CONTRATANTE, será estabelecido novo prazo para o atendimento.

O prazo máximo para a execução do serviço será contado após o encerramento do prazo de captura {30 (trinta) minutos para cada chamado}, para realização dos seguintes procedimentos:

1. Tratativas iniciais da demanda pela gerência e monitoramento de falhas;
2. Contato com o usuário demandante; e
3. Repasse para equipe de atendimento em campo.

Caberá à fiscalização acatar ou não a justificativa, bem como adotar as medidas previstas no Contrato. A eficiência quanto aos prazos de atendimento será medida e classificada mensalmente, assim como a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

Os serviços só poderão ser interrompidos por força da fiscalização. Nenhum outro requerente poderá realizar tais alterações sem a concordância ESCRITA do fiscal. Todas as solicitações de alterações devem ser encaminhadas por escrito para a fiscalização.

Os prazos de entrega de materiais e equipamentos, por parte dos fornecedores da CONTRATADA, em nenhuma hipótese serão justificativas aceitas para inexecução das demandas previstas. Cabe à CONTRATADA consultar, com antecedência, seus fornecedores quanto aos prazos de entrega dos materiais especificados, de forma a não incorrer em atrasos decorrentes de entrega extemporânea de materiais.

O não atendimento dos prazos estabelecidos por serviço não realizado, dentro dos padrões de qualidade especificados, ensejará a imputação à CONTRATADA das sanções e penalidades previstas neste Termo de Referência, no Edital e no Instrumento de Contrato, inclusive multas.

A verificação das glosas, pertinentes à prestação dos serviços, quando cabíveis, serão aplicadas de acordo com o **ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR (ANEXO V)**.

## **ANEXO V - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

O presente instrumento de avaliação, Índice de Medição de Resultado (IMR), é parte integrante deste Termo de Referência, sendo regido pelas disposições da Instrução Normativa nº 05/2017 SEGES/MPDG e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. Cláusula Primeira: Os pagamentos, pela prestação de serviços, serão proporcionais ao cumprimento das metas determinadas neste IMR, conforme os valores estabelecidos nos respectivos indicadores.
2. Cláusula Segunda: Caso o prestador de serviço não consiga cumprir mais de uma das metas estabelecidas nos indicadores, para fins de pagamento os percentuais de desconto serão somados e os indicadores aplicados de forma cumulativas.
3. Cláusula Terceira: O descumprimento de metas acima dos índices estabelecidos nos Indicadores poderá ser considerado como inexecução parcial do Contrato e sujeitará a prestadora do serviço à correspondente sanção administrativa.
4. Parágrafo Único: A reincidência, no descumprimento das metas de que trata esta cláusula, poderá ser considerada como inexecução total do Contrato, e sujeitará a prestadora do serviço à correspondente sanção administrativa, sendo motivo para rescisão contratual.
5. Cláusula Quarta: A ocorrência de fatores, fora do controle do prestador de serviço, que possam interferir no atendimento das metas, deverá ser imediata e formalmente comunicada ao Fiscal do Contrato.
6. Cláusula Quinta: Novos Indicadores poderão ser criados e, os indicadores existentes, poderão ser alterados pela Administração, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.
7. Parágrafo Único: Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à CONTRATADA com, no mínimo 30(trinta) dias corridos de antecedência do início de sua vigência.
8. Cláusula Sexta: Ficam estabelecidos os seguintes indicadores:

Tabela A6

<b>INDICADOR 1</b>	
Indicador de <b>ATRASO</b> do serviço ( <b>IAS</b> )	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Aferir o cumprimento dos prazos para a execução dos serviços
Meta a cumprir	As metas estão descritas na Tabela A2 - Prazos de Atendimento
Instrumento de medição	O prazo só começará a ser contado após a captura (tempo de captura do chamado = 30 minutos) do chamado pela CONTRATADA, e terá o prazo finalizado com o fechamento do chamado.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado "in loco", a critério do fiscal do Contrato, ou pela ferramenta informatizada de gestão de ordem de serviços/requisições.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Esse indicador será verificado para cada chamado, tanto para manutenções corretivas como para qualquer prazo estipulado neste Termo de Referência.
	Este indicador será aferido em H (horas).
Início da Vigência	O IAS começará a ser aferido após o início da execução dos serviços, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de Ambientação.
Faixas de ajuste no pagamento	QtdH = Quantidade de horas de atraso
	Quando a QtdH for menor que 08: IAS (<08) = 0,001 * QtdH
	Quando a QtdH for maior ou igual a 08: IAS (>=08) = 0,003 * QtdH
Forma de Cálculo	O Valor da Glosa de Atraso (VGA) será calculado da seguinte forma: VGA = Valor do item a ser pago (VP) * ( $\Sigma$ IAS )
Observações	Aplicar-se-á a glosa conforme as faixas de ajuste para cada chamado finalizado dentro do período de execução da Requisição de Serviço. OU Aplicar-se-á a glosa conforme as faixas de ajuste para cada prazo definido neste Termo de Referência finalizado dentro do período de execução da Requisição de Serviço.

Tabela A7

<b>INDICADOR 2</b>	
Indicador de <b>OCORRÊNCIAS</b> do serviço ( <b>IOS</b> )	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Aferir a qualidade do serviço em razão das ocorrências verificadas
Meta a cumprir	A meta é não ser verificado nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	O prazo começará a ser contado após a captura (tempo de captura do chamado = 30 minutos) do chamado pela CONTRATADA, e terá o prazo finalizado com o fechamento do

	chamado.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado "in loco", a critério do fiscal do Contrato, ou pela ferramenta informatizada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Esse indicador será verificado, para cada chamado, tanto para manutenções corretivas como para qualquer outra ocorrência que venha a ocorrer, decorrente da execução dos serviços.
	Este indicador será aferido de acordo com os pesos da Tabela de Desconformidades (Tabela A9).
Início da Vigência	O IOS começará a ser aferido após o início da execução dos serviços, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de Ambientação.
Faixas de ajuste no pagamento	SomP = $\Sigma$ pesos de todas as ocorrências
	Quando a SomP for maior ou igual a 1 e menor que 02: SomP $\geq 1$ e $< 2$ :IOS= 5%
	Quando a SomP for maior ou igual a 2 e menor que 4: SomP $\geq 2$ e $< 4$ :IOS= 15%
	Quando a SomP for maior ou igual a 4: SomP $\geq 4$ : IOS= 025%
Forma de Cálculo	O Valor da Glosa de Ocorrências (VGO) será calculado da seguinte forma: VGA = Valor a ser pago * IOS
Observações	Aplicar-se-á a glosa conforme as faixas de ajuste, diante do somatório dos pesos de todas as ocorrências dentro do período de execução da Requisição de Serviço.

### Relatório técnico mensal de atividades:

O relatório técnico mensal envolve os serviços executados e deve ser assinado pelo preposto, contendo:

1. Descrição dos serviços executados no mês, bem como falhas e testes, incluindo a data, o horário e o local;
2. Relação de peças, componentes, equipamentos, instrumentos, sistemas e materiais utilizados em cada serviço realizado;
3. Relação de serviços em andamento com estimativa de prazo de conclusão, e a executar com estimativa de prazo de início;
4. Acidentes de trabalho porventura ocorridos;
5. Estudos e levantamentos realizados;
6. Informações sobre a situação das instalações físicas da CONTRATADA, indicando deficiências;
7. Sugestões sobre reparos preventivos ou modernizações cuja necessidade tenha sido constatada;
8. Sugestões de modificações nas instalações, objetivando otimizar os sistemas.

Tabela A8

<b>Indicador 3</b>	
Indicador de <b>RELATÓRIO MENSAL</b> do serviço ( <b>IRM</b> )	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Descrição do Indicador	Entrega do relatório técnico completo, conforme descrição abaixo
Finalidade	Levantamento do ocorrido no mês
Meta a cumprir	A meta é a entrega do relatório completo

Instrumento de medição	Dados fornecidos pelos sistemas internos institucionais, controle interno da fiscalização, software de controle e gestão fornecido pela CONTRATADA ou CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelos sistemas internos institucionais, controle interno da fiscalização, software de controle e gestão fornecido pela CONTRATADA ou CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Esse indicador será verificado para cada relatório ou documentação técnica a ser entregue, tanto de manutenções corretivas como para qualquer outra ocorrência ou evento que venha a necessitar de relatórios ou documentações decorrente da execução dos serviços.
	Este indicador será aferido de acordo com os pesos da Tabela de Desconformidades (Tabela A9).
Início da vigência	O IRM começará a ser aferido após o início da execução dos serviços, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de Ambientação.
Faixas de ajuste no pagamento	SomP = $\Sigma$ pesos de todas as ocorrências
	Quando a SomP for maior ou igual a 1 e menor que 02: SomP $\geq 1$ e $< 2$ :IOS= 5%
	Quando a SomP for maior ou igual a 2 e menor que 4: SomP $\geq 2$ e $< 4$ :IOS= 15%
	Quando a SomP for maior ou igual a 4: SomP $\geq 4$ : IOS= 025%
Forma de Cálculo	O Valor da Glosa de Ocorrências (VGO) será calculado da seguinte forma: VGA = Valor a ser pago * IRM
Observações	Aplicar-se-á a glosa conforme as faixas de ajuste, diante do somatório dos pesos de todas as ocorrências dentro do período de execução da Requisição de Serviço.

**Tabela de Desconformidades:**

Tabela A9

Identificador - ID	Ocorrências	Peso
1	Não atendimento do telefone ou outro meio de comunicação fornecido pela empresa para os contatos e registro das ocorrências.	0,3
2	Cobrança por serviços não prestados.	0,3
3	Deixar de realizar a limpeza correta, conforme estabelecido.	0,3
4	Não entregar os relatório técnico ou qualquer documentação solicitada conforme prazo acordado.	0,3
5	Utilização de pessoal sem a qualificação mínima exigida.	0,5
6	Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela.	0,5
8	Inconsistências e/ou interrupções no sistema de gestão de requisições e ordem e serviços.	0,8
9	Inconsistências e/ou interrupções no sistema de monitoramento da solução contratada.	0,8

10	Substituir equipamentos por outro de desempenho inferior, ou que cause a interrupção ou diminua a qualidade na prestação do serviço.	0,8
12	Retirada de equipamentos sem a autorização da CONTRATANTE.	1
14	Deixar de realizar manutenção corretiva conforme programação acordada.	1

## **ANEXO VI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

A **CONTRATANTE**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº XXX , doravante denominado **CONTRATANTE** e a **E m p r e s a** \_\_\_\_\_, estabelecida à \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo **Sr.** \_\_\_\_\_, (cargo) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em \_\_\_\_\_, e, sempre que em conjunto referidas como **PARTES** para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente **TERMO**, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº XX/20XX, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **contratação de empresa especializada em solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) utilizando-se de tecnologia VoIP, composta por equipamentos, licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais com franquia de minutagem para serviços de STFC para telefones fixos e móveis, assim como serviço de gestão da solução, usando como unidade de medição a Unidade de Serviço em Nuvem para o item 1 e unidade de ramal para o item 2**, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATO**.

**CONSIDERANDO** que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual.

**CONSIDERANDO** a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Ministério da Saúde de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**.

A **CONTRATANTE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

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

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**Parágrafo Primeiro:** As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **CONTRATANTE**.

**Parágrafo segundo:** A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Terceiro:** A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quarto:** Com base nos princípios instituídos na Segurança da

Informação e no âmbito da UnB a sua Política de Segurança da Informação e Comunicação, a **CONTRATADA** deve zelar pelo sigilo e confidencialidade sobre as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento, e ainda de todos os conteúdos (**INFORMAÇÕES**) que trafegarem pela solução institucional de Telefonia, e sejam tratadas conforme natureza de classificação informada pela **CONTRATANTE**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

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

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

### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS**

**Parágrafo Primeiro:** A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

**Parágrafo segundo:** A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

- O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

**Parágrafo Terceiro:** A **CONTRATADA** se compromete a identificar, deste **TERMO** e da natureza confidencial seus diretores empregados e/ou prepostos da existência das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quarto:** A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quinto:** Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

**Parágrafo Sexto:** O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Sétimo:** A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

**Parágrafo Oitavo:** A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

### **CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES**

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

- A **CONTRATADA** deverá devolver íntegros, e integralmente todos os

documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo **CONTRATANTE** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

- A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA**

**Parágrafo Único:** O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 05 (cinco) anos após o término do Contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES**

**Parágrafo Único:** A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Parágrafo Primeiro:** Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

**Parágrafo Segundo:** O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** em ações feitas direta ou indiretamente.

**Parágrafo Terceiro:** Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quarto:** O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

**Parágrafo Quinto:** A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA NONA - DO FORO**

**Parágrafo Único:** Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estar justa e estabelecida às condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Brasília-DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Nome do Diretor ou representante legal da empresa**

**Cargo**

**CPF nº**

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome completo:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome completo:

CPF:

### **ANEXO VII - TERMO DE COMPROMISSO**

Pelo presente instrumento eu, \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, expedida em \_\_\_\_\_, órgão expedidor \_\_\_\_\_, prestador de serviço, ocupante do cargo \_\_\_\_\_ na empresa \_\_\_\_\_ que celebrou o Contrato nº XXX/XXXX com a Universidade de Brasília, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito da Universidade de Brasília, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações da Universidade de Brasília, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da Universidade de Brasília.
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia e interesse do serviço da Universidade de Brasília.
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pela da Universidade de Brasília sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação.
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações.
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da Universidade de Brasília.
6. responder perante à Universidade de Brasília, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Brasília-DF, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

**Nome completo**

**Cargo**

**CPF nº**

### **ANEXO VIII - MODELO DE PROPOSTA**

EMPRESA: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_ TELEFONE: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Anual	Valor Unitário Mensal	Valor Total Anual
1	Solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) utilizando-se de tecnologia VoIP, composta por equipamentos, licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais <b>com franquia conforme Tabela 2- Franquia de minutagem para serviços de STFC</b> para telefones fixos e móveis, assim como <i>softwares</i> de gestão da solução, usando como unidade de medida a Unidade de Serviço em Nuvem (USN).	26077	Unidade de Serviço em Nuvem (USN)	84.000	R\$	R\$
2	Solução em nuvem de comunicação unificada (telefonia, videoconferência e mensagens instantâneas) utilizando-se de tecnologia VoIP, composta por equipamentos, licenças, instalação, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, ligações internas, locais, nacionais e internacionais <b>com franquia conforme Tabela 2- Franquia de minutagem para serviços de STFC</b> para telefones fixos e móveis, assim como <i>softwares</i> de gestão da solução, usando como unidade o ramal, <b>com fornecimento de aparelhos telefônicos IP.</b>	26107	Ramal/Mês	12.000	R\$	R\$
3	Minutagem Fixo-Fixo local (excedente)	26115	Minuto	174.000	R\$	R\$
4	Fixo-Fixo LDN (excedente)	26131	Minuto	15.000	R\$	R\$
5	Fixo-Móvel local (excedente)	26123	Minuto	114.000	R\$	R\$
6	Fixo-Internacional (excedente)	26158	Minuto	330	R\$	R\$
<b>Valor TOTAL</b>				<b>R\$</b>		

Declaramos que a solução completa de Solução de Comunicação Unificada a ser fornecida atende a todos os requisitos apresentados no Anexo I do Termo de Referência.

#### **ANEXO IX - TERMO DE COMODATO**

TERMO DE COMODATO Nº \_\_\_/2020 QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - FUB E A XXXX.

Pelo presente Instrumento de Comodato, de um lado a FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA-FUB, Instituição Federal de Ensino Superior, Fundação Pública, criada pela Lei nº 3998, de 15 de Dezembro de 1961, e instituída pelo Decreto nº 500, de 15 de janeiro de 1962, inscrita no Cadastro Geral de Contribuinte sob o nº 00.038.174/0001-43, sediada no Campus Universitário Darcy Ribeiro, Asa Norte, Brasília-DF, doravante denominada COMANDATÁRIA, por intermédio da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, neste ato representada pelo seu Secretário de TI Jacir Luiz Bordim, casado, residente e domiciliado em Brasília-DF, portador do CPF nº xxx.xxx.xxx-xx, RG nº xxx.xxx SSP- XX, nomeado por Ato da Reitoria nº 0522/2020, de 14 de dezembro de 2016, de outro lado, a empresa, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXX, sediada no XXXXXX, doravante denominada COMODANTE, neste ato representada por seu Presidente XXXXXX, brasileiro, estado civil, residente e

domiciliado em xxxxxxx-dd, portador da Carteira de Identidade nº XXXXX e do CPF nº XXXXXXX e, RESOLVEM celebrar o presente Termo de Comodato nos termos dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, mediante as seguintes Cláusulas e condições:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

**Parágrafo Primeiro:** Os materiais constantes da tabela abaixo, serão cedidos sob regime de Comodato:

Item	Qtde	Descrição do bem	Valor unitário R\$	Valor total (R\$)
1		Aparelho telefônico Aparelho tipo VOIP com fonte bivolt		
2		...		
3		...		

**Parágrafo segundo:** A **COMANDATÁRIA** assume a guarda dos bens, devendo mantê-los sob a responsabilidade do Servidor XXXXX, **matrícula FUB:** nº XXXX, lotado na .....(Centro de Custo).

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA COMODATÁRIA

**Parágrafo Primeiro:** Durante a vigência do Contrato a **COMANDATÁRIA** deverá:

1. utilizar os bens com o máximo cuidado, como se verdadeiro dono fosse, e a restituí-los nas mesmas condições em que os recebeu, ressalvados os desgastes decorrentes do uso normal, sob pena de responder por perdas e danos a que der causa;
2. comunicar imediatamente à **COMODANTE** qualquer dano ou fato extraordinário que ocorra na utilização dos bens;
3. no caso de extravio, furto ou roubo dos bens comunicar o fato, imediatamente, à autoridade policial competente, encaminhando cópia da ocorrência à **COMODANTE**;
4. arcar com o ressarcimento à **COMODANTE** nos moldes do item 4.7 do anexo I do Termo de referência.
5. permitir à **COMODANTE** a avaliação dos bens, no decorrer e ao final do contrato, por meio de vistoria, onde constará características e o estado de conservação dos mesmos.

**Parágrafo segundo:** Em caso de dano, perda, roubo ou furto dos bens, em qualquer caso, a **COMANDATÁRIA** se obriga a assumir os custos nos moldes do item 4.7 anexo I do Termo de referência.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS VEDAÇÕES

**Parágrafo Único:** É terminantemente vedado à **COMANDATÁRIA** ceder a terceiros, o uso dos bens, ou transferi-los de local, salvo mediante expressa e prévia autorização da **COMODANTE** .

#### CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA

**Parágrafo Único:** Este Termo de Comodato terá sua vigência enquanto durar a vigência do Contrato de prestação de serviços, ou até a adequada devolução dos equipamentos.

#### CLÁUSULA QUINTA - DA DEVOLUÇÃO DOS MATERIAIS

**Parágrafo Único:** A **COMANDATÁRIA** compromete-se a devolver os bens recebidos em regime de comodato, ao final do Contrato, nas mesmas condições de uso e conservação em que os recebeu, ressalvados os desgastes decorrentes do uso natural, sob pena de ressarcir a **COMODANTE** pelos danos, de qualquer extensão, ocasionados.

**ANEXO X - ENDEREÇO DOS LOCAIS A SEREM ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA**

**RELAÇÃO DE ENDEREÇOS DA UNB PARA EFEITO DE INSTALAÇÕES DE TELEFONE**

Unidade	Endereço	CEP
UnB - Campus Universitário Darcy Ribeiro	Asa Norte - Brasília-DF	70.910-900
Faculdade UnB Ceilândia - FCE	Centro Metropolitano de Ceilândia Quadra 01 Bloco A - Ceilândia Sul	72.220-900
Centro UnB Cerrado	Centro UnB Cerrado - Campus de Alto Paraíso - GO Rua 01 Quadra 07 Lote 09 Setor Planalto Alto Paraíso-GO	73.770-000
Núcleo de Práticas Jurídicas da FDD	CNN 01 BL. E SOBRELOJA - CEILÂNDIA - DF	72.225-505
Coordenadoria de Atenção à Saúde e Qualidade de Vida - CASQV/DGP	Hospital Universitário de Brasília/HUB - Av. L2 Norte Quadra 604/605 Ambulatório 2 Sala AT 49/08	70.840-901
Diretoria de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho - DSQVT/DGP	Hospital Universitário de Brasília/HUB - Av. L2 Norte Quadra 604/605 Ambulatório 2 Sala AT 49/10	70.840-901
Fazenda Água Limpa	SMPW Quadra 17, Conjunto 1, Núcleo Rural Vargem Bonita - Núcleo Bandeirante, Brasília - DF	71.750-000
CASA NIEMEYER	Qr. 26 CONJ. 03 CASA 07 PARK WAY - Núcleo Bandeirante - DF	71.745-603
Centro de Estudos Avançados de Governo e de Administração Pública - CEAG (FACE)	SCLN 110 Bloco A Sala 201 - Asa Norte, Brasília - DF	70.753-510
Secretaria de Gestão Patrimonial - SGP/ ARQUIVO	SCLN 115 Bloco A Sala 21 - Asa Norte, Brasília - DF	70.772-510
Centro de Educação a Distância - CEAD	SCLN 305 Bloco C 1º andar Loja 34 - Asa Norte, Brasília - DF	70.737-530
Livraria UNB	SCLN 406 Bloco A Lojas 42/46 - Asa Norte, Brasília - DF	70.847-510
Centro de Estudos, Pesquisas e Avaliação de Políticas Públicas - DATAUnB	SCLN 406 Bloco A Sala 207 - Asa Norte, Brasília - DF	70.847-510
Centro de Pesquisa e Aplicação de Bambu e Fibras Naturais - CPAB	SCLN 406 Bloco A Térreo Sala 54 - Asa Norte, Brasília - DF	70.847-510
Núcleo de Estudos em Saúde Pública - NESP/CEAM	SCLN 406 Bloco A, 2º andar, Sala 225 - Asa Norte, Brasília - DF	70.847-510
Casa da Cultura Latino Americana - CAL/ DEX	Setor Comercial Sul (SCS) Quadra 04 Bloco A Edifício Anápolis, 1º e 2º andar, Salas 101 e 103	70.304-910
Departamento de Psicologia Clínica PRODEQUI - IP/PCL	Setor Comercial Sul (SCS) Quadra 04 Bloco A Edifício Anápolis, 4º andar - Recepção	70.304-910
UNB Idiomas - LET	Setor Comercial Sul (SCS) Quadra 04 Bloco A Edifício Anápolis, 5º andar - Coordenação	70.304-910
Galpão da FGA	Setor Industrial Gama Leste QI. 06 Lt. 1440 - Gama - DF	72.450-060
Centro de Pesquisa e Aplicação de Bambu e Fibras Naturais - CPAB	SOE Quadra A Conjunto 35, Galpão 01 - Granja do Torto Brasília - DF	72.420-000
Hospital Veterinário de Grandes Animais - HVET (Grande Porte)	SOE Quadra A Conjunto 35, Galpão 04 - Granja do Torto Brasília - DF	72.420-000
Faculdade UnB Gama FGA	St. Leste Projeção A - Gama Leste, Gama - DF	72.444-240
Faculdade UnB Planaltina - FUP	Vila Nossa Sra. de Fátima, Planaltina - DF,	73.345-010

**ANEXO XI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO MENSAL**

Modelo de Ordem de Serviço Mensal

<b>Ordem de Serviço - OS</b>	
Fundação Universidade de Brasília - FUB Secretaria de Tecnologia da Informação - STI	
IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO	
Nº Contrato:	Nº Ordem de Serviço:
Solicitante:	Mês Referência: Início Execução:

		Fim Execução:			
Serviço:		Nº Processo:			
IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA					
Razão social:		CNPJ:			
Telefone:		E-mail:			
Responsável:		Endereço:			
DEFINIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS					
ID	Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1					
2					



Documento assinado eletronicamente por **Igor Francisco de Oliveira Costa, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 06/05/2021, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Zarattini Martins, Técnico(a) em Telecomunicações da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 06/05/2021, às 18:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jean Lima dos Santos, Técnico(a) em Telecomunicações da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 06/05/2021, às 21:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Lenilton Pereira de Holanda, Técnico(a) em Telecomunicações da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 07/05/2021, às 07:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Assis Lima, Analista de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 07/05/2021, às 09:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Elias Guimarães Francisco, Engenheiro(a) da Prefeitura da UnB**, em 07/05/2021, às 09:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Vasconcelos de Souza, Técnico(a) de Tecnologia da Informação da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 07/05/2021, às 10:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jacir Luiz Bordim, Secretário(a) de Tecnologia da Informação**, em 07/05/2021, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **6386984** e o código CRC **33555C46**.