



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Coordenação de Redes de Longa Distância e Telecomunicações

Termo de Referência - Aquisição nº 2/2020/CORET/CGITT/DITEC/SA

TERMO DE REFERÊNCIA**PREGÃO ELETRÔNICO
(PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO)**

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

SECRETARIA-GERAL

DIRETORIA DE TECNOLOGIA

COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E TELECOMUNICAÇÕES

COORDENAÇÃO DE REDES DE LONGA DISTÂNCIA E TELECOMUNICAÇÕES

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo n.º 00094.001229/2019-88)

1. DO OBJETO

1.1 Define-se o objeto como: a contratação de atualização e suporte do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSERV	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
1	Serviço de atualização de software das licenças existentes: serviço de atualização na versão mais recente do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, incluindo as atividades de: instalação presencial, manutenção da integridade da atual base de dados do sistema e capacitação.	26395	UND	1	R\$ 48.837,00	R\$ 48.837,00
2	Serviço de suporte e garantia: serviço de suporte e garantia da licença de uso de software de gestão de recursos de telecomunicações, proporcional à quantidade de ativos licenciados na Presidência da República.	26395	Mensal	12	R\$ 5.099,55	R\$ 61.194,60

1.2 Os preços estimados na tabela acima serão os considerados como máximos para aceitação da proposta pela Presidência da República.

1.3 Ativo é o identificador de telecomunicações cuja gestão se pretende aperfeiçoar com a contratação dos serviços de manutenção evolutiva e corretiva para o Software Proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia, compreendendo: número de linha direta analógica ou digital; número de identificação de ramal de central telefônica analógica ou digital ou IP; número de identificação de linha de telefonia celular; número de identificação de tronco de voz e/ou de dados.

1.4 O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de tecnologia da informação.

1.5 Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima, propondo-se o critério de julgamento licitatório por menor preço total, por item.

1.6 Destaca-se, na tabela abaixo, o alinhamento da contratação pretendida em relação aos instrumentos de programação estratégica da Presidência da República:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE10	Aperfeiçoar a governança e a gestão dos serviços de TIC

ALINHAMENTO AO PDTIC (2019-2020)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A01	Atualizar sistema de gestão de serviços de TIC	A01	Sistema atualizado
A05	Atualizar o Sistema de Gestão de Serviços de Telecomunicações	A05	Sistema atualizado

ALINHAMENTO AO PAC 2020	
Item	Descrição
196	Contratação de atualização e suporte do Software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6000 ativos

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

1.8 Nos termos do art. 16 da IN. SGD/ME nº 1/2019, reportam-se os seguintes requisitos tecnológicos inerentes à solução pretendida:

1.8.1 A visualização de indicadores estratégicos em tempo real, agilidade na gestão e governança no que tange aos processos de pagamento de faturas emitido pelas operadoras, *Accountability*, e por fim, assegurar uma plataforma disponível e confiável à experiência do usuário, como meio de interação e atestes do uso dos recursos institucionais de telecomunicações.

1.8.2 O software instalado se encontra hospedado na Infraestrutura Virtual da PR, não havendo, portanto, no momento, outras necessidades tecnológicas específicas.

1.8.3 A Presidência da República precisa controlar as informações trabalhadas pela solução TEM em virtude de esta atender órgãos estratégicos da segurança nacional.

1.9 O orçamento estimado para a solução é de R\$ 110.031,60 (cento e dez mil e trinta e um reais e sessenta centavos), obtido das contratações similares e propostas comerciais coletadas pela Presidência da República, conforme o disposto no Mapa de Pesquisa de Preço.

1.10 Em seus aspectos gerais, o disposto no art. 14 da IN. SGD/ME nº 1/2019, descreve-se, mais detalhadamente, a solução pretendida com a contratação:

1.10.1 A solução escolhida é a contratação de atualização e suporte do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, conforme o disposto no Documento de Oficialização da Demanda (DOD).

1.10.2 O suporte à solução consiste na manutenção corretiva e evolutiva, transferência de conhecimento e aprimoramento das capacidades do Sistema TEMControle/Gestão de Telefonia. Este aprimoramento considera que o aludido produto apresenta certos benefícios passíveis de melhoria, quais sejam:

- a) Integração com os sistemas corporativos.
- b) Tarifação de telefonia móvel em tempo real.
- c) Usabilidade.
- d) Operações do usuário diretamente no aplicativo, como atestes.
- e) *Dashboard* de métricas e indicadores estratégico e de gestão.
- f) Pronta resposta na obtenção de novos relatórios customizados: incremento de Tecnologias *Business Intelligence* – BI.
- g) Fiscalização/Gestão de contratos de link de telecomunicações.
- h) Pronta resposta à auditoria e pedidos da Lei de Acesso à Informação.

1.10.3 Nos termos do item 1.2 das Diretrizes Específicas de Planejamento da Contratação, anexo à IN. SGD/ME nº 1/2019 a contratação pretendida se caracteriza como contratação de serviços agregados, relacionados ao licenciamento de solução informatizada, tais como: serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico, portanto, em conformidade com o objeto proposto a ser contratado segundo sua descrição constante neste Termo de Referência.

1.10.4 Ressaltam-se, adicionalmente, os seguintes benefícios esperados com o funcionamento adequado da solução:

- a) Adequação do provimento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e do Serviço Móvel Pessoal - SMP às necessidades da PR.
- b) Melhor avaliação e otimização do nível de provimento do STFC, SMP e Link's de Longa Distância.
- c) Promoção do "Accountability" no STFC, SMP e Link's da PR.
- d) Incremento do atendimento às demandas oriundas das disposições da Lei de Acesso à Informação, concernente ao STFC, SMP e Link's da PR.
- e) Melhora da produtividade na Gestão do Uso do STFC, SMP e Link's na CORET.
- f) Racionalização do provimento de STFC, SMP e Link's.
- g) Apoio às atividades de normatização a cargo da CORET.
- h) Promoção da excelência na prestação do STFC, SMP e Link's.

1.10.5 Não se verifica, no momento, a necessidade de adequação do ambiente do contratante para a execução do objeto do contrato, bem como de alteração na tange à sua respectiva infraestrutura tecnológica, elétrica, logística, espaço físico, mobiliário e demais necessidades previstas para o produto TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, nos termos constantes deste documento.

a) Ainda no que tange à manutenção corretiva e evolutiva da solução: não há necessidade de ser prever recursos materiais, nem de se contratar qualquer serviço de mão-de-obra continuada, e, em relação às necessidades de recursos humanos, estes se distribuem da seguinte forma:

- Função 1: técnicos da Divisão de Telecomunicações, cuja atribuição é apoiar a nova instalação da solução e receber treinamento, em caso de novas funcionalidades.
- Função 2: gestor do contrato, responsável pelo bom gerenciamento da execução contratual.
- Função 3: preposto da contratada, capaz de operacionalizar a disponibilidade dos serviços, prestar o apoio necessário a manutenção da solução junto ao contratante (PR), durante a vigência do contrato e da garantia, bem como orientar seus profissionais quanto às restrições e necessidades contratuais.

1.11 A aquisição dar-se-á pela modalidade de pregão, utilizada para a contratação de bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos através de edital de licitação, por meio de especificações usuais de mercado. Sua base legal encontra previsão na Lei nº 10.520/2002 e no regulamento do pregão eletrônico (Decreto nº 10.024/2019), conjugados com as regras da Lei nº 8.666/93, de aplicação subsidiária, bem como no disposto no art. 5º do Decreto nº 7.174/2010 e no art. 25 da IN. SGD/ME nº 1/2019; também observado o disposto no art. 12, II, da IN. SGD/ME nº 1/2019.

1.12 Ressalta-se, ainda, que o objeto contratado não se encontra contemplado, na presente data, nos **Catálogos de Soluções de TIC** (fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic>).

2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:

2.1 Justificativa (Art. 15 da IN. SGD/ME nº 1/2019):

2.1.1 A Presidência da República, em observância às recomendações exaradas no Acórdão do Tribunal de Contas da União nº 1601, de 10 de maio de 2005, adquiriu por meio do Contrato nº 223/2012 o software do tipo TEM (Telecom Expense Management), o qual se propõe a apoiar a Gestão de Uso e a aferição de cobranças em serviços de telefonia contratados pela Presidência da República.

2.1.2 A aplicação de ferramenta TEM inclui desde a economia imediata de recursos utilizados em contas de serviços de telecomunicações, por meio de glosas resultantes de erros de cobrança por parte das operadoras de telecomunicações, bem como uma economia derivada da gestão de uso, como e resultante do conhecimento dos itens utilizados no consumo de serviços de telecomunicações, permitindo um replanejamento do consumo ou direcionamento de gastos.

2.1.3 Destacam-se como resultados obtidos com a utilização da ferramenta a racionalização de pagamento por Links do tipo E1, bem como a identificação de linhas diretas tradicionais que não mais vinham sendo utilizadas na estrutura da Presidência da República. O desligamento desses recursos permitiu uma economia de cerca de R\$ 237.000,00 (duzentos e trinta e sete mil reais) anuais.

2.1.4 Se tal gasto continuasse ao longo dos prováveis 36 (trinta e seis) meses de duração do aludido contrato com a operadora, calcula-se uma economia total de cerca de R\$ 711.000,00 (setecentos e onze mil reais).

2.1.5 Aspecto igualmente importante, a adoção de ferramentas de controle e gestão de processos auxilia o corpo de servidores responsável pela gestão do uso e dos contratos de serviços de telefonia a atuarem com maior eficiência.

2.1.6 De fato, na CORET, a ferramenta TEMControle/Gestão de Telefonia permitiu que a equipe adotasse, promovesse e padronizasse processo de aferição e controle de faturas de telecomunicações com maior agilidade, precisão e rastreabilidade, reduzindo significativamente o risco de incorreções e incompletudes no pagamento de passivos financeiros da Presidência da República para com as operadoras de telecomunicações.

2.1.7 A realização de trabalho com transparência, eficiência e rastreabilidade mostra-se fundamental para o correto e eficiente emprego dos recursos públicos.

2.1.8 A Presidência da República editou em 09 de outubro de 2015 o Decreto nº 8.540, o qual envida esforços na busca pelo aprimoramento dos seus mecanismos de controle e de redução de gastos com serviços de telefonia.

2.1.9 Nesse contexto, o emprego continuado e a atualização sistêmica do TEMControle/Gestão de Telefonia na Presidência de República desponta como instrumento central na consecução dos objetivos traçados pela autoridade competente no referido decreto.

2.1.10 Adicionalmente, a Administração Pública tem como um de seus pilares a promoção da transparência no gasto de recursos públicos, bem como a adoção do amplo acesso às informações acerca das atividades realizadas pelos órgãos públicos, exemplificada pela Lei de Acesso à Informação. O amplo uso de ferramentas como o TEMControle/Gestão de Telefonia promove e subsidia tais atividades, permitindo que a Presidência da República atenda plenamente a tais objetivos da Administração Pública Federal quando as informações se relacionam ao uso dos recursos de telefonia.

2.1.11 Ressalte-se ainda que a presente versão do sistema TEM, em produção na Presidência da República, encontra-se defasada frente à evolução nos processos de gestão, controle, redução de custos e modernização dos sistemas das operadoras, tal fato decorre do advento de novos requisitos funcionais a serem atendidos pela contratação pretendida, nos termos deste DOD, os quais compreendem a contratação da atualização e suporte do citado sistema, destacando-se:

- a) Tarifação da telefonia móvel em tempo real.
- b) Maior e melhor usabilidade.
- c) Possibilitar ao usuário operar diretamente no aplicativo para *smartphones* diversas funcionalidades novas, tal qual atesto remoto de chamada via aplicativo.
- d) Desenvolver um respectivo *dashboard* de métricas e indicadores estratégicos e de gestão.
- e) Desenvolver pronta resposta na obtenção de novos relatórios customizados - Incremento de Tecnologias *Business Intelligence* – BI.
- f) Facilitar a fiscalização/gestão de contratos de link de telecomunicações.
- g) Trabalhar com outros formatos de arquivos de faturas, não se limitando mais ao formato do tipo Febraban.
- h) Desenvolver resposta sistêmica rápida às demandas de auditoria e aos pedidos emanados de usuários da Lei de Acesso à Informação.

2.1.12 A quantidade de 6.000 (seis) ativos a serem controlados de forma moderna e eficiente pelo sistema TEMControle/Gestão de Telefonia, atualizado e suportado pela nova contratação, encontra-se estimada com base no relatório de Business Intelligence.

2.1.13 No que tange ao objeto que se pretende contratar, conforme disposto no subitem 1.1 deste Termo de Referência, notadamente em relação ao "Serviço de suporte e garantia: serviço de suporte e garantia da licença de uso de software de gestão de recursos de telecomunicações, proporcional à quantidade de ativos licenciados na Presidência da República", ressalta-se que o suporte continuado da solução se mostra necessário para a continuidade do adequado e correto funcionamento do sistema informatizado em comento, considerando que a contratada deverá disponibilizar central de atendimento à prestação dos serviços de suporte técnico pelo tempo de vigência do contrato.

2.1.13.1 Entende-se por suporte toda atividade do tipo corretiva não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de vigência contratual. A mesma possui sua razão de existir na possibilidade de ocorrência de falhas e erros no software e/ou trata da correção dos problemas atuais e não iminentes. Este suporte inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no software, correção de defeitos, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.

2.1.13.2 A contratada deverá fornecer e aplicar pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pela contratante, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (*bugs*) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato.

2.1.13.3 Por se tratar de contratação de serviço para atender a necessidade pública de forma permanente e continuada, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas da Diretoria de Tecnologia, consequentemente da Secretaria de Administração, de modo que a interrupção deste serviço pode comprometer o cumprimento da missão institucional da referida diretoria e a respectiva prestação de serviço informatizado prioritário da Presidência da República, observado o atendimento das necessidades perenes da Administração Pública nos termos dos subitens 2.1.13.4, 2.1.13.5, 2.1.13.6 e 2.1.13.7 deste Termo de Referência.

2.1.13.4 De fato, com a contratação do supracitado serviço de suporte e garantia, eventuais falhas do sistema de gestão de telefonia em comento poderão ser devidamente corrigidas em tempo hábil de modo a evitar paradas que comprometam o serviço de TI. Por causa da criticidade da disponibilidade do serviço, o sistema informatizado deve ter seu funcionamento resguardado por contrato de prestação de serviço de manutenção (suporte e garantia) de forma continuada, ininterrupta.

2.1.13.5 Ressalta-se, ainda, que a contratação do serviço continuado sem mão de obra se faz necessária para atender os seguintes dispositivos legais/normativos:

- a) Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) nº 101/2000, que trouxe maiores exigências quanto à Administração Pública Gerencial, objetivando um controle de resultados, de atingimento de metas, de avaliação e controle de custos.
- b) Decreto nº 8.540/2015, estabelece o limite do gasto com telefonia no âmbito da Administração Pública Federal.
- c) Norma nº VIII - 405/2019/AS, relativa à Telefonia Móvel e utilização de acessos móveis.
- d) Norma nº VIII - 406/2019/AS, relativa à Telefonia Fixa: ramais telefônicos e linhas convencionais.

2.1.13.6 Ademais, sem a contratação do supracitado serviço de suporte e garantia fica comprometida a capacidade do gestor do sistema em assegurar o devido cumprimento da obrigatoriedade derivada dos dispositivos legais anteriormente mencionados, bem como a correspondente, perene e indispensável aplicação das melhores práticas de gestão pública de forma a garantir uma gestão de telefonia eficiente e segura que resguarde o integralidade e a veracidade do atesto e da cobrança de telefonia da PR, em valores corretos e proporcionais, de modo ininterrupto, tempestivo e adequado.

2.1.13.7 Portanto, a continuidade do supracitado serviço de suporte e garantia se faz necessária para se evitar prejuízos de natureza técnica e/ou financeira à Presidência da República, possibilitando, por exemplo:

- a) a realização de verificações sistêmicas e contestações fundamentadas em relação a potenciais cobranças indevidas encaminhadas pelas operadoras sob a forma de faturas mensais (contínuas) a esta PR, previstas para os exercícios financeiros abrangidos pelo período de vigência da referida contratação, nos termos do subitem 20.1.1.b deste Termo de Referência;
- b) o processamento sistemático de atestes de telefonia e o controle permanente da disponibilização, uso e recolhimento dos terminais telefônicos da PR, de forma segura e correta, incluindo, entre os usuários diretos, as mais importantes e elevadas autoridades do citado órgão público;
- c) a otimização de relatórios e das respectivas técnicas usualmente demandadas por autoridades competentes e órgãos de controle internos e externos.

2.2 A contratação em comento pretende atingir os seguintes objetivos:

- a) Avaliar e elevar o nível do provimento do STFC e SMP.
- b) Promover o *Accountability* no STFC e no SMP da Presidência da República.
- c) Promover o rápido atendimento à Lei de Acesso à Informação concernente ao STFC e ao SMP da Presidência da República.
- d) Promover a produtividade na Gestão do Uso do STFC e do SMP na CORET.
- e) Racionalizar provimento de STFC e SMP.
- f) Apoiar a normatização do provimento e uso do STFC e do SMP.
- g) Promover excelência na prestação dos STFC e SMP.

2.3 O cumprimento dos supramencionados objetivos deve observar a discriminação técnica abaixo (em observância ao disposto no art. 14 da IN. SGD/ME nº 1/2019):

DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS
<p>Pretende-se, no presente documento, a contratação de atualização e suporte do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, conforme o disposto no Documento de Oficialização da Demanda (DOD).</p>
<p>Seguem abaixo os requisitos mínimos e obrigatórios para todos os itens do escopo de fornecimento:</p>
<p>ITEM 1 – Serviço de atualização de software das licenças existentes: Serviço de atualização na versão mais recente do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, incluindo as atividades de: instalação presencial, manutenção da integridade da atual base de dados do sistema e capacitação.</p>
<p>ITEM 2 - Serviço de suporte e garantia: Serviço de suporte e garantia da licença de uso de software de gestão de recursos de telecomunicações, proporcional a quantidade de ativos licenciados na Presidência.</p>
<p>Os requisitos a seguir são mínimos e obrigatórios. Quando da leitura de cada requisito, deve-se atentar para as definições dos termos, quando aplicados:</p>
<p>Suportar: Deve suportar a implantação da funcionalidade, de forma atual.</p>
<p>Permitir: Deve permitir e estar incluído na oferta da licitante a funcionalidade solicitada, sem custos extras ao valor ofertado pela licitante;</p>
<p>Implantar: Deve implantar e estar incluído na oferta da licitante a funcionalidade solicitada, sem custos extras ao valor ofertado pela licitante;</p>
<p>Possuir: Deve possuir e estar incluído na oferta da licitante a funcionalidade solicitada, sem custos extras ao valor ofertado pela licitante;</p>
<p>Manter: Deve manter a funcionalidade de forma atual.</p>
<p>ITEM 1 – SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE DAS LICENÇAS EXISTENTES</p>
<p>Requisitos Gerais</p>
<p>Globais</p>
<p>Possuir nativamente as funcionalidades especificadas e as características exigidas, e estas deverão funcionar em plataforma única, exceto quando solicitado explicitamente de outra forma.</p>
<p>Implantar a criação de grupos de centros de custos hierarquizados.</p>
<p>Interface</p>
<p>Manter interface de acesso para o usuário final totalmente WEB em todas as suas funcionalidades com suporte mínimo aos navegadores:</p>
<p>Internet Explorer 10 ou superior; e</p>
<p>Mozilla Firefox 30.x ou superior; e</p>
<p>Google Chrome 50.x ou superior.</p>
<p>Manter todas as interfaces e relatórios no idioma Português do Brasil.</p>
<p>Manter tela inicial da solução com imagem disponibilizada pelo CONTRATANTE.</p>
<p>Implantar relatórios customizados com o cabeçalho do CONTRATANTE, incluindo a logomarca.</p>
<p>Implantar acesso web de dispositivos móveis (<i>smartphones</i> ou <i>tablets</i>).</p>
<p>Acesso e Segurança</p>
<p>Manter o acesso ilimitado de usuários.</p>
<p>Manter acesso à solução protegido por senha de acordo com os privilégios atribuídos, sendo definido e configurado um perfil de acesso para cada grupo ou usuário, garantindo dessa forma a integridade dos dados e o sigilo das informações.</p>
<p>Manter a configuração de diferentes perfis por áreas de acesso.</p>
<p>Manter que o usuário seja autenticado no sistema através de integração com repositório LDAP.</p>
<p>Permitir que o usuário seja autenticado localmente no sistema. Neste caso o sistema deverá manter a senha criptografada com <i>hash</i> mínimo de 128 bits para efeito de segurança.</p>

Quando o usuário for autenticado localmente pelo sistema, o mesmo deverá Permitir a solicitação de nova senha e envio por meio de mensagem eletrônica através da opção "Esqueci minha senha".

Manter a gerar e salvar todos os registros das ações executadas na solução em forma de Log de auditoria, para todos os usuários.

O registro de Log de auditoria deve manter o resgate de quais ações foram efetuadas (inclusão, alteração ou exclusão), o usuário executor da ação, a operação executada, os dados afetados, data e hora da operação, bem como o IP da máquina de origem da requisição.

Configurações e Parametrizações

Todas as funcionalidades deverão estar aderentes à Resolução nº 632, de 07/03/2014 da ANATEL e suas alterações posteriores.

Manter a integração com servidores de hora (NTP – *Network Time Protocol*) diretamente na solução.

Manter a verificação de hora das centrais telefônicas com os servidores NTP configurados na solução afim de aferir a assíncrona dos relógios, podendo ser configurado também a tolerância de tempo entre os relógios.

Manter a configuração de relevância de tempo de duração de chamadas entre os arquivos CDR's coletados nas centrais telefônicas com as faturas eletrônicas das operadoras de telefonia.

Manter o cadastro e manutenção das operadoras de telefonia sendo possível informar os diferentes códigos de seleção de operadoras - CSP.

Manter a importação de dados diretamente na ferramenta, o cadastro e manutenção dos prefixos fixos e móveis.

Manter o cadastro e manutenção de diferentes tabelas de modulação horária.

Manter a importação e manutenção diretamente na ferramenta do cadastro da matriz de tarifação da ANATEL, registrando as áreas de origem e destino com os seus respectivos degraus.

Manter o cadastro e manutenção das regiões de outorga.

Manter o cadastro e manutenção de prefixos de longa distância internacional - LDI.

Manter o cadastro e manutenção dos grupos de países.

Manter configuração de perfil padrão para os usuários de atestes de chamadas.

Agendamentos e Alertas

Manter o agendamento de tarefas para determinados dias e horários.

Manter que, no mínimo, sejam agendadas as seguintes tarefas:

Verificação do horário das centrais telefônicas e Sincronia de relógios (PABX/NTP); e

Importação do arquivo de retorno de pagamentos das Guias de Recolhimento para União – GRU (Simples e Cobrança); e

Rotina de leitura e atualização de dados dos sistemas integrados à solução de gestão de telecomunicação; e

Rotina de coleta de arquivos CDR's com as centrais telefônicas; e

Rotina de verificação de horários das centrais telefônicas com o(s) servidor(es) NTP; e

Rotina de envio de e-mails agendados; e

Rotina de agendamento de envio de relatórios.

Manter permissão de gerar durante a execução das tarefas agendadas logs de ocorrências e alertas.

Manter configuração de alertas automáticos de vencimento de contrato de forma personalizada por contrato.

Manter configuração de alertas automáticos de recebimento de faturas de forma personalizada por contrato.

Manter envio de alertas automáticos através de mensagens eletrônicas para usuários com atestes atrasados das faturas telefônicas.

Importação e Exportação de dados

Manter o cadastramento dos usuários, dos ativos de telecomunicação (recursos fixos, móveis ou de dados), dos centros de custos, dos aparelhos telefônicos e SIMCards, sejam efetuados diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga.

Manter a alteração e exclusão de dados em lote, através de importação de planilha, de usuários, centro de custos, números fixos e móveis e SIMCards.

Manter que o vínculo entre usuários, números telefônicos, aparelhos telefônicos e SIMCards, sejam efetuados diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga.

A CONTRATADA deve manter a disponibilização das planilhas de carga com descritivo do conteúdo e formato das células, linhas e colunas para o CONTRATANTE.

Manter a exportação dos relatórios de forma manual ou automática com agendamento e envio por e-mail, pelo menos nos seguintes formatos PDF e XLS.

Manter a importação de todos os dados de um contrato pré-existente para um novo contrato evitando a necessidade de digitação desses dados.

Manter a leitura, importação e processamento das faturas eletrônicas das operadoras de telecomunicações no formato FEBRABAN.

Capacidade e Desempenho

A solução e sua respectiva arquitetura deverão permitir e armazenar os dados relativos a pelo menos 05 (cinco) anos, possibilitando a realização do reprocessamento, pesquisa e relatórios históricos.

Quanto a Hardware e Sistema Operacional (SO) para instalação da solução

A LICITANTE deve apresentar o ambiente de hardware e SO necessário para instalação e funcionamento da solução.

O ambiente de hardware e SO indicado deve atender a capacidade e desempenho necessários, levando em consideração o processamento, armazenamento e disponibilidade.

Todo o hardware e SO necessário ao funcionamento da solução será provido pelo CONTRATANTE.

A solução deve manter a operação em ambiente virtualizado.

O ambiente operacional será fornecido pelo CONTRATANTE, devendo a solução de gestão de telecomunicação suportar a operação em ambiente operacional Windows 2008 32bits ou 64bits ou superior.

O ambiente de SGBD será fornecido pelo CONTRATANTE, devendo a solução de gestão de telecomunicação suportar a operação com um dos seguintes Banco de Dados:

Oracle 11g ou 12c; ou

PostgreSQL 9.3 ou superior; ou

Microsoft Sql Server 2008 ou superior.

Integrações Nativas

Manter configuração da integração com repositórios LDAP diretamente na interface da solução, possibilitando autenticação dos usuários.

Implantar a configuração da integração com servidores de e-mail utilizando protocolo SMTP diretamente na interface da solução, possibilitando o envio de e-mails, inclusive com criptografia SSL e/ou TLS.

Implantar a configuração da integração com servidores NTP diretamente na interface da solução, possibilitando a verificação de horário das centrais telefônicas (PABX).

REQUISITOS DE CADASTRO E INVENTÁRIO

Manter permissão de cadastro, manutenção e controle de todas as informações necessárias para gestão da telefonia FIXA e MÓVEL, controle dos ativos, histórico de usuários, identificação de consumos e gastos, e alocação dos recursos de telecomunicação, atendendo às especificidades de cada modalidade.

Manter cadastro e manutenção dos ativos de telecomunicação diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

Manter cadastro e manutenção dos ativos de telecomunicação identificando, em campo específico, quais os recursos de telefonia fixa e móvel.

Manter cadastro e manutenção dos ativos de telefonia fixa e móvel, identificando, em campo específico, os diferentes tipos de recursos físicos e recursos lógicos.

Manter cadastro e manutenção das centrais telefônicas/PABX, aparelhos fixos e aparelhos móveis, mantendo o histórico (rastreadibilidade) da alocação do recurso com centro de custos e informações como patrimônio, série, marca e modelo.

Manter cadastro do ramais/DDR, ramais IP, linhas diretas, ADSL e FAX mantendo o histórico (rastreadibilidade) da alocação do recurso com centro de custos e usuário.

Manter o cadastro e manutenção das informações que se referem aos aparelhos e números de celulares e dados incluindo número de patrimônio, número de série, marca, modelo do aparelho (*smartphones, modems, tablets*, etc.), IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) e número de SIMCard (*Subscriber Identity/Identification Module*).

Manter cadastro e manutenção de link de dados.

Manter o cadastro e manutenção de situação no inventário (ex.: ativo, inativo, disponível, em viagem, etc.) de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

Manter o vínculo de localização física ao inventário, registrando no mínimo departamento, sala e o período ao qual o inventário esteve nesta localização.

Manter o cadastro e manutenção dos troncos com o registro de rota, prefixo e central telefônica.

Manter o cadastro e manutenção das centrais, bem como os troncos que estão conectados.

Manter os ativos cadastrados vinculados aos seus respectivos contratos.

Manter o cadastro de diferentes categorias de uso possibilitando identificação dos serviços permitidos por usuário e número.

Manter a associação dos ativos cadastrados por períodos de utilização, possibilitando que um número telefônico seja vinculado a diferentes aparelhos telefônicos no decorrer do tempo.

Manter a vinculação e manutenção dos ativos cadastrados aos seus respectivos centros de custos, mantendo a capacidade de visão do histórico (rastreadibilidade) da alocação por períodos de tempo.

Manter a vinculação e manutenção dos ativos cadastrados aos seus respectivos usuários, podendo um usuário ser responsável por um ou mais ativos.

Manter a geração de termos de responsabilidade para possibilitar a vinculação de ativos aos usuários, com identificação daqueles que já se encontram assinados.

Manter a funcionalidade de cancelar e devolver o termo de responsabilidade, finalizando assim a vinculação do ativo com o usuário.

Manter a funcionalidade de alteração dos textos dos termos de responsabilidade e de devolução, diretamente na interface da solução, possibilitando a personalização do documento pelo CONTRATANTE.

Manter o cadastro e manutenção dos centros de custos diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

Manter o repasse e rateio de gastos dos ativos para um ou mais centros de custos, inclusive definindo períodos de tempo.

Manter cadastro e manutenção de centro de custos associados a centrais telefônicas e ativos.

Manter o vínculo e manutenção dos gestores e gestores substitutos aos seus respectivos centros de custos.

Manter a rateio dos gastos por centros de custos através da informação dos números por centro de custos.

Manter o rateio dos gastos por centros de custos estabelecendo manualmente o percentual por centro de custos.

Manter a geração e manutenção de documento de termo de responsabilidade para manutenção do vínculo de responsabilidade do usuário, em formato .DOC e .PDF, com controle de numeração, quando da habilitação de um ativo fixo, móvel ou de dados.

Manter o cadastro dos termos diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

Manter o cadastro e manutenção de diferentes perfis de acesso dos usuários para parametrização de permissões às áreas de acesso e visualizações das informações.

Manter o cadastro e manutenção de usuários diretamente na solução e também através da importação de planilhas de carga que serão disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

Manter o registro de informações do usuário (matrícula, CPF, cargo, função, lotação de trabalho, endereço, e-mail, etc).

Manter o cadastro de limites/cotas de utilização por usuário, considerando o seu respectivo cargo.

Manter que usuários com o mesmo cargo e funções diferentes sejam isentos de limites/cotas de utilização.

REQUISITOS DE COLETA, IMPORTAÇÃO E TARIFICAÇÃO DE ARQUIVOS CDR

Manter a coleta, importação e tarifação dos bilhetes da telefonia fixa através de integração com PABXs.

Manter a coleta através da utilização dos protocolos FTP ou SSH, ou pela utilização de acesso aos servidores de arquivo em rede local.

Os bilhetes devem ser coletados em tempo hábil previamente programado de modo a permitir a correta operação da solução proposta, bem como evitar a perda de registros armazenados devido à falta de capacidade ou sobrescrita.

Manter a importação, consultas dos arquivos CDRs (*Call Detail Record/Registro Detalhado de Chamada*) na própria interface da ferramenta.

Manter a pesquisa dos bilhetes coletados por central telefônica e por data.

Manter a pesquisa de chamadas por central telefônica por período de realização, direção da chamada, número de origem e destino.

Manter a tarifação conforme regras da ANATEL e os valores definidos nos contratos junto às operadoras, devendo permitir atribuir tarifas específicas por unidade integrante, modulação horária, ou por empresa de telefonia CONTRATADA.

Manter a configuração de tarifas considerando, no mínimo, a caracterização de tarifas: Locais, LDN, LDI para telefonia fixa e móvel.

Manter a alteração de tarifas e a retarificação dos arquivos CDRs.

A execução de retarificação não deve comprometer a disponibilidade das demais funções.

Manter a coleta e armazenamento diário dos bilhetes gerados, realizando a leitura e o processamento dos registros das ligações.

REQUISITOS DE GESTÃO DE CONTRATOS E FATURAS

Manter o cadastro e manutenção dos contratos de prestação de serviço de telecomunicações, seus aditivos e suas respectivas tarifas para cada tipo de serviço prestado pelas operadoras de telefonia fixa e móvel.

Manter o registro, no mínimo, do número do contrato, vigência (data início e data finalização) operadora, serviços contratados, tarifas contratadas por horário tarifário e por tipo de serviço, quantidades contratadas e cadência.

Manter a visualização dos contratos de prestação de serviço de telecomunicações vigentes e prescritos, seus aditivos e respectivas datas de vigências.

Manter o cadastro e manutenção do valor anual e mensal estimado, com a possibilidade de definição de metas mensais e anuais de redução de gastos.

Manter o registro de informação sobre o processo de compras referente ao contrato junto a operadora de telecomunicação, inclusive com inclusão das notas de empenho para pagamentos das faturas.

Manter a visão anual do valor provisionado, dispêndio realizado e saldo anual do contrato junto às operadoras de telecomunicações.

Manter cadastro de tarifas diferentes para números do mesmo contrato.

Manter a aplicação de tarifa intra-grupo em números não cobertos pelo contrato.

Manter o cadastro de tarifas com valores diferenciados para chamadas intra-grupo.

Manter a cobrança de tarifas de primeira fração de tempo com valores diferenciados.

Manter o cadastro de franquia de serviços por número ou grupo de números.

O cadastro da franquia pode ser em minutos, unidade ou moeda

Manter a importação de todos os dados de um contrato pré-existente para um novo contrato criado, evitando dessa forma a necessidade de digitação desses dados.

Manter a vinculação dos ativos aos seus respectivos contratos, possibilitando a identificação automática dos recursos que não estão cobertos por algum contrato, bem como identificar os recursos que serão afetados quando um contrato for finalizado ou renovado.

Manter o cadastro e manutenção dos serviços contratados por ativo, de forma a reconhecer a cobrança indevida de serviços, pacotes de dados ou assinatura básica atribuída a cada recurso.

Manter nos contratos onde a operadora de telecomunicação forneça a fatura eletrônica com os valores dos serviços sem imposto, a solução calcule os valores utilizando o índice previamente cadastrado.

Manter a leitura, importação e processamento dos arquivos das faturas das operadoras em formato FEBRABAN.

Manter a customização da solução para leitura, importação e processamento de faturas eletrônicas disponibilizadas em formatos eletrônicos diferentes de FEBRABAN: MDB, TXT ou XLS.

Manter a verificação de conformidade das faturas com o contrato e a consolidação das contestações.

Manter o registro da data de vencimento da fatura, período de apuração e outras informações necessárias para acompanhamento do recebimento e processamento das faturas.

Manter, para cada contrato, que seja definida a regra para definição do valor devido durante o processo de auditoria das faturas (valor da fatura, valor da conformidade ou o menor valor entre elas).

Manter, para cada fatura importada, que sejam totalizados e visualizados os gastos por centro de custos.

Verificação de Conformidade

A verificação da conformidade deve manter a automatização do processo de auditoria das faturas telefônicas, realçando as discrepâncias encontradas entre as faturas telefônicas e as condições contratuais firmadas junto às operadoras de telecomunicações e cadastradas na solução.

A verificação da conformidade deve manter o realce das discrepâncias encontradas entre os valores cobrados pela operadora e os valores contratados, informando as divergências de valores totalizadas por serviços, por chamadas e seu respectivo detalhamentos.

A verificação de conformidade deve manter a comparação do valor da tarifa, cadência, modulação horária, modulação de distância, tipo de chamada, tipo de serviço, vigência do contrato, descontos, cobrança de números não contratados, chamadas cobradas em duplicidade e demais condições contratuais e regras da ANATEL.

A verificação das tarifas e serviços cobrados pelas operadoras nas faturas deve ser realizada de forma a consolidar os valores de glosa referentes aos valores diferentes às tarifas contratadas, aos valores referentes a serviços e tarifas não previstos e também a outros valores não previstos nos contratos junto às operadoras.

Caso exista na fatura telefônica algum ativo não cadastrado, a solução deve apontar separadamente, para cada fatura importada, todos esses números indevidos e valores cobrados.

Caso exista na fatura telefônica algum serviço não contratado, a solução deve apontar separadamente, para cada fatura importada, todos esses serviços indevidos e valores cobrados.

Caso um serviço seja contratado e não tenha sido previamente cadastrado, e conseqüentemente após a importação da fatura esteja apontado como serviço não contratado, a solução deve permitir que o serviço e sua respectiva tarifa seja posteriormente cadastrada e a verificação de conformidade da fatura telefônica seja realizada corretamente.

A solução deve consultar arquivo específico com informações nacionais de portabilidade numérica para identificação correta da operadora do número de destino e aplicação correta das tarifas das ligações.

Permitir a identificação de chamadas a cobrar.

Conciliação com arquivos CDR

Manter a funcionalidade de conciliação opcional, possibilitando a auditoria somente através da verificação da conformidade.

Manter a funcionalidade de conciliação disponível para a telefonia fixa através da leitura dos arquivos CDR ou com a integração com o tarifador de outro fabricante.

Manter a conciliação da fatura com os arquivos CDR comparando automaticamente as chamadas detalhadas das faturas importadas com os registros dos arquivos CDR coletados.

Manter a identificação dos itens de chamadas cobradas nas faturas telefônicas e que não possuem arquivos CDR.

Manter, na conciliação, a comparação das chamadas das faturas eletrônicas com os registros de chamadas dos arquivos CDR no mínimo pelas seguintes informações: número de origem (quando não utilizado número chave), número de destino, data e hora da chamada juntamente com sua duração.

Manter a consolidação das chamadas não identificadas ou com duração diversa daquela registrada nos arquivos CDR, apontando a quantidade de chamadas, total de minutos e valores não conciliados.

Manter a identificação das situações de assíncrona de relógios e pequenas variações de duração das chamadas de maneira a garantir pelo menos 98% de assertividade no processo de conciliação.

Independente da forma de faturamento realizado pelas operadoras, ou seja, mesmo se o faturamento for baseado no número chave do CONTRATANTE e não em seus números de ramais, a solução deve ser capaz de realizar o processo de conciliação.

Consolidação das Auditorias

Manter a consolidação, e apontamento em uma única consulta, para cada fatura importada:

Valores cobrados pelas operadoras;

Valores calculados considerando as informações contratuais;

Valores das glosas;

Valores devidos e que efetivamente deverão ser pagos.

Manter a verificação da existência de chamadas que estão sendo cobradas em atraso ou em duplicidade, independente dos fechamentos mensais.

Manter a consolidação, e apontamento para cada fatura importada todos os serviços não contratados ou números não cadastrados no contrato.

Manter a consolidação, e apontamento para cada fatura importada todos os números não contratados ou não associados ao contrato.

Manter, quando integrada, a consolidação, e apontamento para cada fatura importada as chamadas não conciliadas por ausência dos arquivos CDR ou divergência de horário ou duração.

Manter o ajuste dos valores cobrados nas faturas após a negociação junto às operadoras.

Manter a inserção manual dos dados do boleto de pagamento com valores reajustados.

Manter o registro do valor e data do pagamento vinculando a respectiva nota de empenho utilizada.

Gestão e Contestações das Faturas

Manter efetuar a gestão e contestações por fatura e contrato.

Manter a consulta de todas as faturas relativas a um determinado contrato e manter o histórico da auditoria.

Manter o controle do recebimento das faturas.

Manter a configuração da solução para que os números de destinos sejam visualizados somente por usuários autorizados.

Manter a distribuição de gastos por diferentes centros de custos podendo atribuir percentuais de participação para cada um deles.

As contestações devem ser identificadas por numeração, motivação e status.

Permitir o controle dos itens a contestar junto às operadoras ou junto a ANATEL.

Manter que os prazos regulamentados para atendimento pelas operadoras e ANATEL sejam configurados diretamente na ferramenta e calculados automaticamente quando da abertura de uma contestação.

Quando o item a contestar for referente a cobranças ou descontos nas faturas, a solução deve abrir a respectiva fatura importada e Permitir a seleção dos itens que devem ser contestados diretamente na fatura auditada.

Manter o histórico da contestação incluindo o cadastro de protocolos, data, horário, atendente e diferentes status.

Manter a gestão das contestações e consulta aos seus históricos.

REQUISITOS DE ATESTE DE FATURAS TELEFÔNICAS

Manter a identificação, distribuição e encaminhamento, através do e-mail corporativo, para cada usuário responsável por terminal fixo ou móvel, link de acesso à solução contendo o respectivo detalhamento de suas faturas telefônicas, com a finalidade de automatizar o ateste das chamadas telefônicas profissionais e particulares realizadas.

Manter nativamente integração com servidor de correio eletrônico utilizando o protocolo SMTP para envio das mensagens de alerta aos usuários para ateste das faturas telefônicas.

Manter a gestão dos atestes por centro de custos, situação e usuário, possibilitando a identificação de atestes pendentes e realizados.

Manter a importação, leitura e processamento dos arquivos das faturas das operadoras em formato FEBRABAN.

Independente da forma de faturamento realizado pelas operadoras, ou seja, mesmo se o faturamento for baseado no número chave do CONTRATANTE e não em seus números de ramais, a solução deve ser capaz de realizar o ateste das chamadas telefônicas por usuário.

Manter a administração do ateste através de uma prévia preparação de pacotes, configuração das regras de liberação e eventuais manutenções.

Manter a preparação do ateste por um conjunto de faturas de contratos diferentes.

Manter a liberação dos atestes por usuário, número, centro de custos, fatura ou data.

Manter a manutenção dos atestes através da visualização dos status, do cancelamento, da reabertura ou da reatribuição do ateste para outro usuário.

A reatribuição deve manter a indicação de um novo usuário para ateste do número selecionado.

Manter que os gestores dos centros de custos e os administradores da solução, identifiquem os usuários que não atestaram as faturas dos terminais sob sua respectiva responsabilidade.

Manter o envio automático de mensagens para usuários que não atestarem suas faturas nos prazos determinados.

O prazo para realização dos testes deve ser configurado diretamente na solução.

Manter a cobrança da extrapolação dos limites/cotas de utilização por usuário.

O usuário deve visualizar na tela de ateste os serviços e chamadas originadas, os valores devidos e campo específico para atestar a chamada como profissional ou particular.

Manter que o usuário ateste as chamadas de uso particular, podendo alterar uma ligação de profissional para particular, e vice-versa.

A tela de ateste da fatura do usuário deve ter opção de confirmação do ateste mensal da relação de chamadas e serviços originados no(s) ativo(s) sob sua responsabilidade.

Manter, quando integrada, o envio somente de chamadas que foram conciliadas com os arquivos CDR ou tarifador durante o processo de auditoria da fatura.

Manter envio para o usuário das faturas com os valores recebidos da operadora, ou com os valores das faturas já auditadas, ou com os valores devidos ou com os valores sem franquia.

Quando a fatura telefônica for baseada no número chave do CONTRATANTE e não em seus números de ramais a solução deve manter a identificação do terminal de origem da ligação no processo de conciliação de chamadas através da senha de telefonia utilizada pela central telefônica ou pelo número do ramal, para identificar quem é o usuário responsável por cada ligação, realizar o agrupamento e enviar para ateste.

Para identificação do terminal de origem responsável pela ligação a solução deve Permitir a leitura dos arquivos CDR ou integração com tarifador.

Agenda de Telefones

Manter agenda de telefones particulares para cada um dos usuários permitindo que esses cadastrem os números de interesse particular.

Quando o usuário classificar uma ligação como particular, a solução deve cadastrar o número automaticamente na agenda telefônica, permitindo a descrição do número do contato.

Após a inserção do contato particular na agenda telefônica, a solução deve identificar automaticamente a ligação como particular para os números cadastrados como tal e consolidar automaticamente os valores a serem

ressarcidos para administração pública.

Abono de Extrapolação de Limites/Cotas

Manter habilitação de abono por extrapolação de limite/cota.

Manter que o abono seja deferido por no mínimo dois gestores indicados.

Manter que sejam emitidas notificações automáticas, via e-mail, quando um abono for solicitado ou deferido.

Manter que os gestores consultem os abonos solicitados e identifiquem os pendentes.

Manter a gestão dos abonos e consulta por situação, período e usuário.

Geração Automática do Documento de Cobrança

Manter geração automática de Guia de Recolhimento da União – GRU, de forma a possibilitar o ressarcimento dos valores ao erário público.

Manter a geração automática da GRU para chamadas particulares independentemente de haver a extrapolação de limites/cotas.

Manter a configuração de um valor mínimo para geração de GRU e acumular os débitos quando inferiores ao valor configurado.

Manter a gestão das GRUs através da baixa manual dos pagamentos ou da baixa automática por meio da importação do arquivo retorno do banco conveniado e conciliação automática dos recebimentos.

Manter a consulta das GRUs no mínimo por usuário, período situação e número.

Manter a gestão das GRUs e o controle de crédito, débito e movimentações referentes aos atestes e ressarcimentos pagos ou pendentes de cada usuário.

Suportar que, através da customização, o modelo do documento de cobrança seja alterado de acordo com a legislação e normas vigentes.

RELATÓRIOS E CONSULTAS DA SOLUÇÃO

Manter a emissão de relatórios com a visualização das informações para tomada de decisões administrativas e gerenciais, incluindo relatórios por resultados, valores, comparativos, tendências e históricos.

Os relatórios devem ser gerados por centro de custos, por tipo de serviço, por DDD, por UF, por usuário, por limite ou outro tipo de informação tecnicamente viável, de forma analítica, sintética, e gráfica para a correta avaliação dos custos e consumo.

Os relatórios devem ser visualizados através de telas de publicação Web, exportados para formatos eletrônicos, e impressos em papel.

REQUISITOS GERAIS

Manter a visualização de consultas e relatórios em tela, bem como a impressão, gravação e exportação para os formatos XLS e PDF.

Permitir que as consultas sejam filtradas e classificadas por campos.

Permitir, através do serviço de customização, a criação e disponibilização de novos relatórios na ferramenta, atendendo demandas específicas do CONTRATANTE.

RELATÓRIOS NATIVOS DA SOLUÇÃO

Inventário

Permitir relacionar recursos de acordo com agrupamentos e filtros.

Permitir filtrar por tipo de recurso.

Permitir informar, no mínimo, o usuário e termo de responsabilidade.

Permitir agrupar por centro de custos.

Permitir que o gestor agrupe por centro de custos, informando o inventário sob responsabilidade de seus subordinados diretos.

Alocação dos Recursos

Permitir relacionar os recursos de telecom.

Permitir a consulta da alocação dos recursos de Telecom, relacionando no mínimo o usuário responsável, número do recurso, equipamento e informando o termo, data de vigência e situação.

Permitir agrupar por períodos de disponibilização, devolução e cancelamento.

Permitir agrupar por situação.

Permitir filtrar por número.

Permitir filtrar por usuário.

Permitir filtrar por tipo de recurso.

Termos de Responsabilidade (Entrega, Devolução e Cancelamento)

Permitir ser emitido por tipo.

Permitir ser emitido por períodos informados.

Utilização dos serviços e chamadas

Permitir ser totalizado por períodos informados ou por faturas. Os totais devem ser informados por número/terminal.

A utilização deve ser ordenada pelo valor ou duração/quantidade utilizada.

Permitir agrupar por Tarifa, Centro de Custos ou Central Telefônica.

Permitir ordenar os resultados considerando as maiores ou menores utilização, possibilitando a geração de relatórios com as maiores e menores utilizações.

Permitir informar direto na ferramenta a quantidade de registros que devem ser informados nos relatórios. Ex.: 10 chamadas de maior duração.

Permitir emissão de relatórios por gastos com chamadas não conciliadas.

Permitir emissão de relatórios por gastos com terminais cobrados e não contratados.

Permitir emissão de relatórios por serviços e tarifas não contratadas.

Permitir emissão de relatórios por telefonia fixa e móvel separadamente.

Permitir gerar gráfico dos resultados.

Chamadas Originadas:

Permitir ser emitido por períodos informados ou por faturas.

Permitir o filtro por cliente e contrato.

Permitir o agrupamento das ligações por DDD de destino da ligação, localidade internacional de destino da ligação, tipo de serviço contratado, UF de destino da ligação, cidade de destino da ligação, terminal de origem da ligação, número de destino da ligação, do número de destino da ligação, terminais móveis de origem da ligação, terminais fixos de origem da ligação, centro de custos do número de origem, data da ligação, horário tarifário em que a ligação foi realizada e tipo de terminal de origem da ligação.

Análise do Uso das Centrais

Suportar ser relacionado por períodos informados.

Suportar filtrar por centrais telefônicas.

Suportar informar períodos de picos de utilização.

Suportar a geração de relatório de rotas não utilizadas por período informado.

Análise por fatura

Permitir ser emitido por mês de referência.

Permitir filtrar por contrato.

Permitir relacionar as faturas recebidas e processadas.

Gastos por contrato ou grupo de contratos

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir ser agrupado por serviço contratado, número destino, DDD de origem/destino, centro de custos e outros.

Permitir a exclusão de chamadas com recursos não contratados, de chamadas não conciliadas, de chamadas duplicadas, de chamadas com serviços não contratados.

Gastos por fatura ou grupo de faturas

Permitir ser totalizado por tipo de tarifa (serviço/chamada).

Permitir o agrupamento por número de origem (ativo).

Permitir a exclusão dos gastos referentes a chamadas não conciliadas.

Gasto por usuário ou grupo de usuários

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir ser totalizado pelos serviços e chamadas utilizadas por usuário ou grupo de usuários.

Permitir agrupar por cargos e função.

Permitir agrupar pelos usuários que excederam os limites/cotas de uso.

Permitir filtro por usuários que estão com atestes pendentes.

Permitir filtro por usuários que já atestaram suas faturas.

Gastos por terminal

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir agrupar por tipo de tarifa ou centro de custos.

Permitir inclusão dos gastos com chamadas não conciliadas.

Permitir inclusão dos gastos com terminais cobrados e não contratados.

Permitir inclusão das tarifas não contratadas.

Permitir totalizar os gastos por tipo, quantidade, duração e valor.

Permitir totalizar os gastos informando os valores cobrados, os glosados e os devidos.

Permitir gerar gráfico dos resultados.

Todos os relatórios de gastos por centros de custos disponíveis devem ser emitidos também considerando um ou mais Centro de Custos.

Evolução dos gastos

Permitir ser totalizado por períodos informados.

Permitir calcular, mês a mês, dentro do período informado, os valores de todas as faturas dos contratos.

Permitir gerar gráfico dos resultados.

Dispêndio anual

Permitir ser gerado por contrato.

Permitir ser totalizado mês a mês.

Permitir apresentar os valores gastos e valores estimados como meta.

Permitir apresentar um gráfico comparativo entre os valores gastos e os valores estimados.

Outros relatórios

Números por Central Telefônica.

Números por tipo de recurso (fixo, móvel e dados).

Números por Contrato.

Números com Aparelhos vinculados.

Histórico de acesso ao sistema, informando o log completo de acessos.

RELATÓRIOS CUSTOMIZÁVEIS

A solução deve manter mecanismo para criação de relatório pelos usuários, o qual poderá selecionar quaisquer campos disponíveis e emitir o relatório na forma de listagem (analítico) ou com valores agrupados (sintéticos). Deve prover, no mínimo, as seguintes informações:

Faturas: Dados das chamadas (data da chamada, telefone de origem, funcionário responsável, centro de custos vinculado, valor na fatura, valores da conformidade, glosa e devido, duração da chamada, tipo de tarifa), Dados das Faturas (data da fatura, número, contrato a qual pertence, operadora).

Atestes: Dados dos atestes (usuário responsável, termo de responsabilidade vinculado a cada chamado, centro de custos, data, valor e duração da chamada, números origem e destino).

Inventário dos aparelhos: Marca, modelo, nº de série, nº de patrimônio, linha vinculada, fixo/móvel, IMEI, categoria, situação, localização, centro de custos vinculado, usuário detentor, termo de responsabilidade.

Inventário das linhas: Número, tipo, fixo/móvel, aparelho vinculado (marca, modelo, número de patrimônio, número de série, IMEI, etc), SIMCard utilizado, funcionário detentor, termo de responsabilidade, centro de custos, operadora e contrato vinculados.

Chamadas: agrupadas ou separadas por Ramais e Celulares para usuários que tenham mais de um ramal, ou mais de um celular, ou um ramal e um celular.

Relatórios diversos que possibilitem identificar distorções ou grandes variações nos valores de chamada, nos valores de glosas, na duração de chamadas.

A solução deve disponibilizar um *dashboard*, painel contendo gráficos pré-definidos e dados na forma de *pivot*, que permitam ao usuário selecionar o conjunto de dados a ser exibido filtrando por (um ou mais) Contrato, Fatura e Meses de referência.

Os gráficos devem exibir o percentual de custos por contrato, a evolução dos custos (valor de fatura e de conformidade) nos últimos doze meses, os dez usuários com maior utilização (valor devido) e no mínimo os 10 centros de custo com maior utilização (valor devido).

Após a recuperação dos dados, deve ainda permitir, ao clicar-se em um elemento gráfico, refinar o filtro com base no elemento clicado.

CAPACITAÇÃO

Prestar capacitação individual para administradores, associada às atualizações realizadas no sistema informatizado.

A capacitação técnica deverá contemplar a explanação teórica e prática para administradores da solução adquirida.

A CONTRATADA deve apresentar cronograma da capacitação técnica e caso o CONTRATANTE não concorde as datas e horários propostos pela CONTRATADA, o cronograma deverá ser planejado em comum acordo entre as partes.

A capacitação técnica deve ser realizada nas dependências do CONTRATANTE, com carga horária de 40 (quarenta) horas distribuídas em aulas de 4 (quatro) horas diárias, em data e horário a ser definido entre as partes.

O CONTRATANTE disponibilizará sala para a capacitação técnica com infraestrutura e apoio básicos (sala com energia elétrica, ar-condicionado, cadeiras, projetor, tela de projeção, computadores).

A instalação e preparação do ambiente para realização da capacitação técnica é de responsabilidade do CONTRATANTE, e será disponibilizado pelo CONTRATANTE até 72 (setenta e duas) horas antes da realização da capacitação técnica.

A CONTRATADA deverá fornecer manual da solução em mídia eletrônica.

Após o término dos serviços a CONTRATADA deverá fornecer certificados da capacitação técnica realizada.

Conteúdo programático:

Introdução do conceito de *Telecom Expense Management*;

Login no sistema e personalização;

Perfil de usuários, importação de usuários (LDAP), associação de perfil, centro de custos, limites;

Contratos, tarifas e serviços, vigência, valor anual estimado, observações, manutenção, associação de números telefônicos ao contrato;

Inventário (central telefônica, tronco, número fixo, número móvel, aparelho fixo, aparelho móvel, sim card), cadastro, localização e categoria;

Tarifador, bilhete CDR, registro de chamadas, *ticket*, importação de bilhetes e registro de coletas;

Termos de responsabilidade para telefonia fixa, móvel personalizado, móvel temporário, banda larga personalizado, banda larga temporário;

Configurações de agendador de tarefas, central de alertas, calendário de feriados, modulação horária, geral, regiões de outorga, importação de arquivos;

Manutenção da agenda telefônica e dados pessoais;

Carga de faturas e gerenciamento;

Atestes de Faturas Telefônicas, pendentes e realizados;

Gestão de Atestes e visualização por centro de custos;

Gestão de abonos e Saldos;

Emissão de Guias de Recolhimento (GRUs), quando houver;

Emissão de relatórios para análise de custos, análise operacional, análise por centro de custos, contrato, inventário, tarifação de chamadas e auditorias.

ENTREGÁVEL: A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados:

Nome do participante;

Conteúdo da capacitação;

Data e Hora;

Carga horária;

Frequência.

Prestar capacitação individual para Gestão de Contratos

A CONTRATADA oferecerá capacitação técnica para Gestores de Contatos de Telecomunicações, transferindo conhecimentos de regras, processos e boas práticas para a elaboração de contestações de cobranças indevidas perante as operadoras de telecomunicações e outras atividades de registro de pagamentos e administração dos contratos.

A capacitação técnica deve ser realizada nas dependências do CONTRATANTE, com carga horária de 20 (vinte) horas distribuídas em aulas de 4 (quatro) horas diárias, em data e horário a ser definido entre as partes.

A capacitação será prestada nas instalações do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar certificados de capacitação técnica para cada participante ao final do curso.

ENTREGÁVEL: A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados:

Nome do participante;

Conteúdo da capacitação;

Data e Hora;

Carga horária;

Frequência.

ITEM 2 - SERVIÇO DE SUPORTE E GARANTIA DA LICENÇA DE USO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES

A CONTRATADA deverá garantir a atualização das versões da solução por 12 (doze) meses;

A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para prestação dos serviços de suporte técnico por 12 (doze) meses;

Entende-se por "suporte" toda atividade do tipo "corretiva" não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia contratual. A mesma possui suas causas em falhas e erros no software e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes. Este "suporte" inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como:

Do software: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;

Quanto às atualizações pertinentes aos softwares: Entende-se como "atualização" o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, "*patches*", "*fixes*", "*updates*", "*service packs*", novas "*releases*", "*versions*", "*builds*", "*upgrades*", englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato.

A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (*bugs*) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato.

O atendimento deste requisito está condicionado a liberação pelo fabricante dos pacotes de correção e/ou novas versões de software.

É facultado a CONTRATADA a execução, ao seu planejamento e disponibilidade, de "suporte" do tipo "preventivo" que pela sua natureza reduza a incidência de problemas que possam gerar "suporte" do tipo "corretivo". Os suportes do tipo "preventivo" não podem gerar custos ao CONTRATANTE.

O suporte técnico do tipo "corretivo" será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a outra informada pela CONTRATADA) via telefone (com número do tipo "0800" caso a Central de Atendimento esteja fora de Brasília-DF) ou Internet ou e-mail ou fac-símile ou outra forma de contato;

Os serviços de suporte técnico incluem:

Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução;

Solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;

Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;

Instalação de novas versões ou atualizações e *patches*;

Customização e atualização da solução quando do advento de uma atualização do formato FEBRABAN.

A CONTRATADA deve disponibilizar a central atendimento 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados) e equipe com conhecimentos sólidos no funcionamento e operação da solução de gestão.

O serviço de suporte técnico deve disponibilizar os seguintes tipos de atendimento:

Nível I - Suporte Telefônico (*Help Desk*): chamados abertos através de ligação gratuita ou e-mail ou outro forma de contato, em regime de 8x5: 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas dos usuários referentes à instalação e reinstalação, configuração, e funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento da solução.

Nível II - Suporte Remoto: atendimento remoto de chamados de suporte técnico através de tecnologia disponibilizada pelo CONTRATANTE, mediante prévia autorização e seguindo os padrões de segurança do CONTRATANTE, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.

Nível III - Suporte Presencial (*On-Site*): atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no *Help Desk* e não solucionadas pelo Suporte Telefônico e/ou Remoto.

Todo suporte técnico deve ser solicitado inicialmente via *Help Desk* (Nível I), ficando a transferência do atendimento para o suporte remoto (Nível II) condicionado à autorização do CONTRATANTE.

Todo suporte técnico solicitado inicialmente via *Help Desk* (Nível I), deve ser transferido para o suporte presencial (Nível III) quando o atendimento do *Help Desk* não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.

Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento do seguinte Nível de Serviço Mínimo - NSM e sua SEVERIDADE:

URGENTE – Solução totalmente inoperante.

Prazo máximo de início de atendimento de até 24 (vinte e quatro) horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

Prazo máximo de resolução do problema de até 48 (quarenta e oito) horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

IMPORTANTE – Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

Prazo máximo de início de atendimento de até 48 (quarenta e oito) horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

Prazo máximo de resolução do problema de até 96 (noventa e seis) horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

NORMAL – Solução não inoperante, mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a interrupção de funcionamento da solução.

Prazo máximo de início de atendimento de até 72 (setenta e duas) horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

Prazo máximo de resolução do problema de até 120 (cento e vinte) horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

EXTERNO – Solução inoperante, de forma parcial ou total, fruto de falha de elemento de hardware e/ou software não fornecido pela CONTRATADA. Neste caso, ficam suspensos todos os prazos de atendimento até que o CONTRATANTE resolva os problemas externos que provocam a inoperância da solução. Após o CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de forma estável para a reativação da solução, a CONTRATADA realizará avaliação da extensão do dano a solução e as partes definirão em comum acordo o prazo para a reativação da solução.

INFORMAÇÃO – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

Prazo máximo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável do CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;

Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série (quando aplicável), anomalia observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e severidade do chamado.

A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

3. DO DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

3.1 Atualmente a Presidência da República já se encontra com o software TEMControle/Gestão de Telefonia instalado e em produção. Ele se encontra licenciado para 6.000 ativos (vide definição de "ativo" constante do item 1.1 deste Termo de Referência), estando sob a versão disponível v5.2015.11.16.

3.1.1 Para a base histórica dos ativos (dados legados, ou seja, itens desativados) o volume contratado é ilimitado.

3.2 O software TEMControle/Gestão de Telefonia se encontra comercialmente ao menos na v8. O modelo de contratação prevê que a cada nova versão lançada durante o período contratual a Presidência da República receba a versão nova e disponha de serviços de suporte corretivo e preventivo.

3.3 Os módulos presentes e em utilização na versão do software, bem como seus números de utilização e licenciamento:

3.3.1 Módulo de Gestão de Contratos:

a) Total Contratado: Ilimitado para a base histórica, e no máximo 60 pra ativos em operação.

b) Total Utilizado: 113.

c) Total de Ativos: 4.

d) Contratos Expirados: 109.

e) Contratos Aguardando Ativação: 0.

3.3.2 Módulo de Gestão de Ativos:

a) Total contratado: Ilimitado para a base histórica, e no máximo 6.000 ativos em operação.

b) Total utilizado: 22.124 (em operação e desativados).

c) Central telefônica: 24 (em operação e desativados).

d) Tronco: 32 (em operação e desativados).

e) Número fixo: 6.473 (em operação e desativados).

f) Número móvel: 6.095 (em operação e desativados).

g) Aparelho fixo: 0.

h) Aparelho móvel: 4.641 (em operação e desativados).

i) SIM Card: 4.859 (em operação e desativados).

3.3.3 Módulo de Gestão de Ateste:

a) Total contratado: Ilimitado para a base histórica, e no máximo 6000 ativos em operação.

b) Total utilizado: 12.048 (em operação e desativados).

c) Gestão de tarifação.

d) Total contratado: 6.000.

e) Total utilizado: 6.473 (em operação e desativados).

3.3.4 Módulo de Gestão de Usuários e Administradores:

a) Total contratado: Ilimitado para a base histórica, e no máximo 6.000 ativos em operação.

b) Usuários ativos: 3.441.

c) Usuários inativos: 25.373.

3.4 A contratada fornecerá, portanto, o suporte para todos os módulos citados, bem como para os novos módulos eventualmente criados e acrescentados nas novas versões (atualizações) do software.

4. DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

4.1.1 Os requisitos de negócio estão especificados no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.2 Os requisitos de capacitação estão especificados no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.3 Os requisitos legais estão compreendidos no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.4 Os requisitos de manutenção se encontram contemplados no item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.5 Os requisitos temporais estão especificados no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.6 Os requisitos de segurança deverão garantir a segurança, bem como não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações desta Presidência da República a que tiver acesso no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

4.1.6.1 A contratada deverá celebrar o Termo de Confidencialidade da Informação e o Termo de Ciência, respectivamente, os apêndices "D" e "E" deste Termo de Referência.

4.1.7 Os requisitos sociais, ambientais e culturais cabíveis estão inseridos no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.8 Os requisitos de arquitetura tecnológica se encontram especificados no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.9 Os requisitos de projeto e implementação se encontram contemplados no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.10 Os requisitos de implantação não são aplicáveis quanto ao objeto contratual em comento.

4.1.11 Em relação aos requisitos de garantia, a contratada deverá fornecer garantia e suporte para os itens ofertados de 12 (doze) meses, a partir da data de entrega/prestação do respectivo serviço.

4.1.12 Os requisitos de experiência profissional estão contemplados no item 7.9.

4.1.13 Os requisitos de formação da equipe não são aplicáveis quanto ao objeto contratual em comento.

4.1.14 Os requisitos de metodologia de trabalho se encontram contemplados no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

4.1.15 Os requisitos de segurança da informação estão especificados no âmbito do item 2.3 deste Termo de Referência.

5. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representantes do contratante, em consonância com as disposições do art. 67 da Lei nº 8.666/1993 e do art. 22 da IN. SGD/ME nº 1/2019.

5.2 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pelos danos causados ao contratante ou a terceiros decorrentes de ato ilícito na execução do contrato.

5.3 A avaliação da qualidade e da adequação dos serviços ocorrerá a cada entrega de produtos previstos nas Ordens de Serviço, e será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato e/ou pelo Gestor do Contrato, com base nos indicadores definidos neste documento, a partir dos registros das demandas mantidos pela Presidência da República. Para avaliar a qualidade dos serviços prestados, a

Presidência da República poderá utilizar os registros gerados por outras empresas contratadas.

5.4 Os serviços executados deverão atender aos níveis de serviços estabelecidos pelos indicadores abaixo, para cada tipo de serviço contratado. A contratada estará sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, às sanções administrativas em função dos indicadores obtidos abaixo da faixa de ajuste. A aplicação dos ajustes do pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento.

5.5 São os indicadores:

5.5.1 Indicador 01 - Indicador de Atraso dos Projetos* (IAP):

Finalidade:	Garantir o atendimento às demandas e projetos previstos nas Ordens de Serviço, dentro do prazo acordado.
Forma de Aferição:	É apurado o percentual de atraso entre a data acordada para entrega de cada produto ou serviço previsto na Ordem de Serviço, e a data efetiva de recebimento pela Presidência da República. A aferição será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato.
Mecanismo de Cálculo:	$IAP = QDA/PPE$ Onde: Quantidade de Dias de Atraso – QDA é a quantidade de dias decorridos após o prazo de entrega. Ela é obtida pela subtração da quantidade de dias efetivamente utilizados para a entrega subtraídos da quantidade de dias planejados para a entrega. Prazo Planejado para Entrega – PPE é a quantidade de dias planejados para a entrega. Ambos são medidos em dias. Serão considerados dias corridos apenas quando a característica do serviço exigir, a exemplo dos serviços emergenciais (esse fato deverá ficar explícito na Ordem de Serviço). Caso contrário, serão considerados apenas os dias úteis.
Periodicidade:	A cada Ordem de Serviço emitida.
Cobertura:	Durante toda a vigência contratual.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	Se: $IAP \leq 0$, não há ajuste, uma vez que atingimos o nível desejado; $0 < IAP \leq 0,2$, a empresa contratada será comunicada do fato, uma vez que foi constatado um atraso. Reiterados comunicados podem ocasionar na aplicação de advertências ou até mesmo do fator de desconto conforme os itens abaixo; $IAP > 0,2$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso a Presidência da República não acate a justificativa, será aplicado um fator de desconto conforme a expressão abaixo: $VF = VI \times (1 - (IAP/10))$ Onde: Valor Final – VF é o valor final da demanda, projeto ou etapa, após a aplicação do desconto referente a este indicador. Esse valor descontado será o faturado pela empresa contratada; Valor Inicial – VI é o valor aferido da demanda, projeto ou etapa antes da aplicação do desconto referente a este indicador (poderá haver a aplicação de outros descontos, caso a demanda, projeto ou etapa não atenda a outros níveis de serviço).
Sanções	$0,5 < IAP \leq 1$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso a Presidência da República não acate a justificativa, será aplicada uma multa equivalente a 20% do valor da Ordem de Serviço, sem prejuízo das demais penalidades previstas no contrato. $IAP > 1$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso a Presidência da República não acate a justificativa, caracteriza inexecução da demanda, projeto ou etapa, com a aplicação das penalidades previstas no contrato.

*Projetos podem estar relacionados com eventuais atualizações ou solicitações de correção.

5.5.2 Indicador 02 – Indicador de Desconformidade de Produto** (IDP):

Finalidade:	Garantir que os produtos previstos nas Ordens de Serviço sejam entregues conforme solicitados e conforme as boas práticas.
Forma de Aferição:	É apurado o percentual de não conformidades identificado nos produtos entregues pelas empresas contratadas, referentes a uma determinada demanda, projeto ou etapa. Será considerado um peso diferente considerando a complexidade do serviço definido nos termos deste Termo de Referência. A aferição será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato.
Mecanismo de Cálculo:	$IDP = ((QDB \times 1) + (QDM \times 1,3) + (QDA \times 3)) / VTB^*$ Onde: Quantidade de Desconformidades de Complexidade Baixa, Média ou Alta – QDB, QDM ou QDA é a quantidade de desconformidades constatadas nos produtos ou serviços entregues, previstos na Ordem de Serviço, classificados com complexidade baixa, média ou alta, respectivamente. Volume Total Bruto – VTB é o volume bruto em Unidades de Serviço Técnico aferido para a Ordem de Serviço. Para cada produto, será contabilizada cada ocorrência da desconformidade, mesmo que se refiram ao mesmo tipo de desconformidade. *Os pesos na fórmula estão de acordo com as melhores práticas de mercado.
Periodicidade:	A cada Ordem de Serviço emitida.
Cobertura:	Durante toda a vigência contratual.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	$IDP = 0$, não há ajuste, uma vez que atingimos o nível desejado; $0 < IDP \leq 0,3$, a empresa contratada será comunicada do fato, uma vez foram constatadas desconformidades. Reiterados comunicados podem ocasionar na aplicação de advertências ou até mesmo do fator de desconto conforme abaixo; $IDP > 0,3$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso a Presidência da República não acate a justificativa, será aplicado um fator de desconto conforme a expressão abaixo: $VF = VI \times (1 - (IDP/10))$ Onde: Valor Final – VF é o valor final da demanda, projeto ou etapa, após a aplicação do desconto referente a este indicador. Esse valor descontado será o faturado pela empresa contratada; Valor Inicial – VI é o valor aferido da demanda, projeto ou etapa antes da aplicação do desconto referente a este indicador (poderá haver a aplicação de outros descontos, caso a demanda, projeto ou etapa não atenda a outros níveis de serviço).
Sanções:	$IDP > 1$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso a Presidência da República não acate a justificativa, será aplicada uma multa equivalente a 10% do valor da Ordem de Serviço, sem prejuízo das demais penalidades previstas no contrato. $IDP > 2$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso a Presidência da República não acate a justificativa, caracteriza inexecução da demanda, projeto ou etapa, com a aplicação das penalidades previstas no contrato.

**Desconformidades podem estar relacionadas com eventuais solicitações de customizações ou serem resultantes de necessidades de correções ou evoluções.

6. DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO IDENTIFICADAS PELA ÁREA DEMANDANTE

6.1 Necessidades de negócio identificadas pela área demandante (requisitante), conforme quadro abaixo:

Necessidades:	1) Funcionalidades do Sistema de Telecomunicações (Prover recursos e meios tecnológicos aos usuários). 2) Alcançar excelência na prestação de serviços da DITEC.
---------------	---

6.2 Demanda dos potenciais gestores e usuários da solução: A demanda foi motivada mediante oficialização contida no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) acostada aos autos do processo SEI nº 00094.001056/2018-17. A presente solução possui como potenciais gestores integrantes da Coordenação de Redes de Longa Distância e Telecomunicações (CORET) e como usuários diversos setores da PR, em atendimento à necessidade de controle de recursos dispendidos com telecomunicações.

6.3 Estimativa da demanda máxima atual e futura: A demanda consiste na manutenção da ferramenta em virtude da evolução das necessidades relacionadas ao negócio, as quais incluem o *Accountability*, e o *Business Intelligence* (BI) dos dados operados pelo sistema.

7. DA METODOLOGIA DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 Nos termos dos arts. 18 e 19 da IN. SGD/ME nº 1/2019, a execução e a gestão da contratação dar-se-ão conforme o disposto, na tabela abaixo:

Funcionalidades		Envolvidos	
F1	Adequar o provimento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e do Serviço Móvel Pessoal - SMP às necessidades da PR	E1	Executado: pela CONTRATADA e CONTRATANTE Gestão de Contrato/Fiscalização: CORET/CGITT/DITEC
F2	Avaliar e elevar o nível do provimento do STFC e SMP	E2	Executado: pela CONTRATADA e CONTRATANTE Gestão de Contrato/Fiscalização: CORET/CGITT/DITEC
F3	Promover o " <i>Accountability</i> " no STFC e no SMP da Presidência da República	E3	Executado: pela CONTRATADA e CONTRATANTE Gestão de Contrato/Fiscalização: CORET/CGITT/DITEC

7.2 A contratada deverá elaborar um plano de comunicação em conjunto com o contratante de acordo com as seguintes diretrizes:

7.2.1 Disponibilizar um profissional responsável pelo relacionamento como contratante, definindo as formas de integração das equipes.

7.2.2 Prever reuniões, com periodicidade a ser definida pelas partes, para avaliação dos resultados e propor recomendações para a execução dos serviços.

7.2.3 Descrever o processo e os procedimentos para a troca de informações que utilize mecanismos formais de comunicação; tais como: e-mail, ata de reunião ou sistema de informação que contemple formas de registro e acompanhamento dos assuntos tratados nas reuniões periódicas.

7.3 A Presidência da República será responsável pela gestão do contrato e pelo atesto quanto à aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues.

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

7.5 Todos os serviços a serem prestados pela contratada serão executados mediante Ordens de Serviço – OS.

7.6 Os NSM (nível de serviço mínimo) serão aferidos e avaliados regularmente pelo Gestor e/ou Fiscais do Contrato, conforme as definições contidas neste Termo de Referência.

7.7 Será utilizado o procedimento de abertura de Ordem de Serviço (OS) para as comunicações formais através de canal definido entre as partes

7.8 A contratada poderá ofertar um modelo de ordem de serviço para aprovação pela comissão de recebimento, desde que constem, no mínimo, os campos descritos abaixo, observando os prazos previstos no item Níveis Mínimos de Serviço Exigido:

7.8.1 Número da Ordem de Serviço.

7.8.2 Número do Contrato Administrativo.

7.8.3 Data da prestação dos serviços.

7.8.4 Descrição dos serviços a serem executados.

7.8.5 Unidade de medida.

7.8.6 Indicadores contratuais exigidos.

7.8.7 Prazo e local de execução dos serviços.

7.8.8 Disponibilidade dos serviços.

7.8.9 Valor total e valor unitário.

7.8.10 Campo identificado para a aposição obrigatória da assinatura e carimbo do gestor e do preposto do contrato.

7.9 São papéis e responsabilidades a serem exercidos no âmbito da contratação:

7.9.1 Gestor do contrato: servidor da Presidência da República, com atribuições gerenciais, designado formalmente para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual.

7.9.2 Preposto (representante da contratada): responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Presidência da República, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

a) Faz a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos, atendendo a todos os requisitos de qualidade.

b) Cuida da distribuição das tarefas entre os membros da equipe da contratada.

c) Responde, perante a Presidência da República, pela execução técnica das ordens de serviços.

d) Participa, sempre que solicitado, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviços em execução e com representantes da Presidência da República.

e) Apresenta nas reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência das OS.

f) Realiza a gestão, por parte da contratada, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato.

g) Atende prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências de gestor inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a Presidência da República.

h) Acompanha a execução das Ordens de Serviço em andamento e fornecer informações atualizadas ao gestor do contrato, sempre que solicitado.

i) Assegura que as determinações do contratante sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das Ordens de Serviço.

j) Informa à Presidência da República sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços.

l) Elabora e entrega ao gestor do contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço.

m) Garante a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados.

n) Presta tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais.

p) Supervisiona todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos NSM estabelecidos.

q) Propõe novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado

r) Gerencia o cumprimento de prazo e prioridades estabelecidas, bem como acompanha e coordena o desempenho da prestação de serviço por parte da contratada.

7.10 Garantia contratual: o licitante vencedor deverá apresentar garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor contratado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Presidência da República, contado da assinatura do contrato, a fim de assegurar a sua execução, em uma das seguintes modalidades.

7.11 Em se tratando de garantia prestada mediante caução em dinheiro, o depósito deverá ser feito obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal – CEF, conforme determina o art. 82 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, sendo devolvida atualizada monetariamente, nos termos do § 4º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

7.12 Se a opção de garantia for seguro-garantia ou fiança bancária, deverá conter expressamente cláusula de atualização financeira, de imprescritibilidade, de inalienabilidade e de irrevogabilidade.

7.13 A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

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

7.14.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

7.14.2 Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

7.14.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

7.15 A Contratada obriga-se a repor, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação, prorrogáveis por igual período, a critério da Presidência da República, o valor da garantia prestada quando vier a ser utilizado pelo contratante e por qualquer outro motivo que venha alterar o valor da contratação, de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, bem como nos casos de prorrogação contratual.

7.16 A inobservância do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia acarretará a aplicação de multa prevista nos termos deste Termo de Referência.

7.17 O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

7.18 A garantia será considerada extinta:

7.18.1 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 Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

7.18.2 após o término da vigência do contrato, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

7.19 O contratante não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

7.19.1 caso fortuito ou força maior;

7.19.2 alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

7.19.3 descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

7.19.4 prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

7.20 Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 7.19.

7.21 A Presidência da República poderá reter a garantia prestada, podendo utilizá-la para assegurar o pagamento dos prejuízos e multas cabíveis, inclusive nos casos de rescisão contratual por culpa da contratada.

8. DA CLASSIFICAÇÃO

8.1 A natureza do objeto a ser adquirido enquadra-se na classificação de contratação de prestação de serviços de forma continuada.

9. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1 Como critério de aceitabilidade de preços, serão considerados como máximos os preços estimados da planilha, tanto global quanto unitários, constante no subitem 1.1 deste Termo de Referência.

9.2 O critério de julgamento da proposta é o do menor preço total, por item.

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

9.4 Dos critérios de habilitação:

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

9.4.2 Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

a) certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

b) balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

c) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

d) é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social;

e) comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

$$SG = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$$

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

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

g) A comprovação da qualificação econômico-financeira, conforme o caso, poderá ser substituída pela consulta ao SICAF, nos casos em que a empresa estiver habilitada no referido sistema, conforme o disposto nos artigos 6º, inciso III, 10 a 16 e 21, inciso III, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018.

10. DA ENTREGA E DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

10.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias corridos, a partir da entrega dos serviços solicitados pela ordem de serviço, por quem atue como responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

10.2 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, à custa da contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

10.3 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

10.4 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, esta se reputará como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

10.5 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato ou o gestor, caso não haja fiscal técnico designado, 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 (item 4 do Anexo VIII-A da IN nº 05/2017).

10.6 O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

10.7 O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções.

10.8 O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

10.9 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

10.10 O recebimento provisório e o recebimento definitivo guardarão sua relação com cada ordem de serviço emitida.

11. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 Para a perfeita execução dos serviços, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas ou utensílios necessários que não correspondam ao ambiente físico/virtual de servidores e computadores da Presidência da República em que se hospeda e se utiliza a solução, conforme as quantidades estimadas e qualidades estabelecidas nos termos deste Termo de Referência, promovendo sua substituição ou adequação quando necessário.

11.2 A execução dos serviços iniciará-se a partir do primeiro dia útil seguinte ao da assinatura do contrato, quando ocorrerá a primeira reunião de alinhamento.

11.3 O objetivo desta reunião inicial consiste em estabelecer um plano de execução do contrato, o qual deverá orientar os procedimentos para a implantação das atualizações disponíveis, além de alinhar os detalhes de comunicação, das ordens de serviço, dos prazos e acerca de eventuais customizações ou ajustes a serem realizados. Ao final da reunião será emitida a ordem de serviço referente às atualizações disponíveis da versão da solução.

11.4 Após a atualização do software, as demais atividades preventivas, corretivas ou evolutivas serão realizadas mediante ordens de serviço.

11.5 Havendo manutenções ou atualizações supervenientes a serem realizadas por parte da CONTRATADA, esta deverá comunicar o fato ao Gestor do Contrato para que sejam realizados os procedimentos administrativos, incluindo a emissão de ordens de serviço, para a realização da manutenção.

12. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (em consonância com o disposto no art. 17 da IN. SGD/ME nº 1/2019)

- 12.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 12.2 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.
- 12.3 Notificar à 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.
- 12.4 Pagar à contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 12.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN SEGES/MP 5/2017.
- 12.6 Não praticar atos de ingerência na administração da contratada, tais como:
- 12.6.1 exercer o poder de mando sobre os empregados da contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 12.6.2 direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
- 12.6.3 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.
- 12.7 Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 12.8 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- 12.9 Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela contratada.
- 12.10 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.
- 12.11 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.
- 12.12 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço (apêndice "A" deste Termo de Referência), de acordo com os critérios estabelecidos no presente documento.
- 12.13 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 12.14 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.
- 12.15 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 12.16 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- 12.17 rever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (em consonância com o disposto no art. 17 da IN. SGD/ME nº 1/2019)

- 13.1 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.
- 13.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato ou pelo gestor, caso não haja fiscal designado, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 13.3 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 o contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 13.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 13.5 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.
- 13.6 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, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 13.7 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 responsabilidade ao contratante.
- 13.8 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.
- 13.8.1 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 13.9 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo 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.
- 13.9.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto ao contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 13.10 Paralisar, por determinação do 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.
- 13.11 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 13.12 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.
- 13.13 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.
- 13.14 Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 13.15 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 13.16 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 13.17 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.
- 13.18 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 13.19 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.
- 13.20 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante.
- 13.21 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.
- 13.22 Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
- 13.23 Assegurar ao 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:
- 13.23.1 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 ao contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.
- 13.23.2 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 do contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

13.24 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

13.25 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, nem se permitirá consórcio.

15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

16. DO CONTROLE DA EXECUÇÃO (observado o disposto nos arts. 18 e 19 da IN. SGD/ME nº 1/2019)

16.1 Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666/1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

16.2 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

16.3 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

16.4 O representante do contratante deverá comunicar à contratada por escrito, quanto à Política de Segurança da Informação da Secretaria de Administração e suas normas complementares, para ciência e para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos.

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

16.6 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Edital, seus anexos e sua proposta.

16.7 A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6.1, ambos da IN nº 05/2017.

16.8 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento sempre que a contratada:

16.8.1 não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou;

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

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

16.10 O fiscal técnico ou o gestor, caso não haja fiscal técnico designado, deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

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

16.12 A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico ou o gestor, caso não haja fiscal técnico designado, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

16.13 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.

16.14 O fiscal técnico ou o gestor, caso não haja fiscal técnico designado, poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

16.15 O fiscal técnico ou o gestor, caso não haja fiscal técnico designado, 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 art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.16 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.16 A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

16.16.1 observar o fiel adimplemento das disposições contratuais;

16.16.2 solicitar a imediata substituição de funcionário da contratada que embarçar ou dificultar o seu atendimento e a sua fiscalização, a seu exclusivo critério;

16.16.3 rejeitar, no todo ou em parte, os produtos fornecidos em desacordo com as especificações deste Termo de Referência;

16.16.4 suspender a execução do fornecimento ou dos serviços contratados, sem prejuízo das penalidades a que se sujeita a contratada, garantido o contraditório e a ampla defesa.

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

16.18 O representante do contratante deverá comunicar à contratada por escrito, quanto à Política de Segurança da Informação da Secretaria de Administração e suas normas complementares, para ciência e para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos.

17. DO PAGAMENTO (observado o disposto no art. 21 da IN. SGD/ME nº 1/2019)

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

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

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

17.3 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.

17.3.1 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

17.4 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:

17.4.1 o prazo de validade;

17.4.2 a data da emissão;

17.4.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

17.4.4 o período de prestação dos serviços;

17.4.5 o valor a pagar; e

17.4.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.5 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 iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante.

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

17.6.1 não produziu os resultados acordados;

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

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

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

17.8 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

17.9 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

17.10 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

17.11 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o 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.

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

17.13 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.

17.13.1 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 do contratante.

17.14 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

17.15 É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

17.16 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 pelo contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

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:

$$I = (TX) \quad I = (6/100)/365 \quad I = 0,00016438 \text{ e } TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a contratada que:

18.1.1 inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

18.1.2 ensejar o retardamento da execução do objeto;

18.1.3 falhar ou fraudar na execução do contrato;

18.1.4 comportar-se de modo inidôneo;

18.1.5 cometer fraude fiscal.

18.2 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à contratada as seguintes sanções:

18.2.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para a Administração.

18.2.2 multa de:

a) 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor contratado 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;

b) 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

c) 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

d) 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo;

e) 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;

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

18.2.3 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 2 (dois) anos.

18.2.4 Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

a) A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 18.1 deste Termo de Referência.

18.2.5 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 o contratante pelos prejuízos causados.

18.3 As sanções previstas nos subitens 18.2.1, 18.2.3, 18.2.4 e 18.2.5 poderão ser aplicadas à contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

TABELA 1

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

TABELA 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	02

Para os itens a seguir, deixar de:

5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	02
6	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato	01
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada	01

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

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

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

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

18.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

18.7 As multas devidas e/ou prejuízos causados ao 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.

18.7.1 Caso o 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.

18.8 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

18.9 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, observando o princípio da proporcionalidade.

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

18.11 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.

18.12 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.

18.13 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19. DO PREÇO ESTIMADO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (observado o disposto nos arts. 20 e 21 da IN. SGD/ME nº 1/2019)

19.1 O valor total da contratação está estimado em R\$ 110.031,60 (cento e dez mil e trinta e um reais e sessenta centavos).

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

19.3 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2020, na Unidade Gestora 110001, na classificação abaixo:

Conta	Sub	Título
33.90.39	58	Serviços de Telecomunicações

19.4 Para pagamento do serviço contratado de atualização de software das licenças existentes (serviço de atualização na versão mais recente do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, incluindo as atividades de: instalação presencial, manutenção da integridade da atual base de dados do sistema e capacitação) será realizado faturamento único no valor estimado de R\$ 48.837,00 (quarenta e oito mil e oitocentos e trinta e sete reais).

19.5 Para pagamento do serviço contratado de suporte e garantia (serviço de suporte e garantia da licença de uso de software de gestão de recursos de telecomunicações, proporcional à quantidade de ativos licenciados na Presidência da República), o contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, mediante Termos Aditivos, de acordo com o art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

20. DO TERMO DE CONTRATO OU DO INSTRUMENTO EQUIVALENTE

20.1 Após a homologação da licitação, será firmado Termo de Contrato.

20.1.1 Em relação ao objeto a contratar, conforme disposto no subitem 1.1 deste Termo de Referência:

a) Para o item "Serviço de atualização de software das licenças existentes: serviço de atualização na versão mais recente do software proprietário TEMControle/Gestão de Telefonia para 6.000 (seis mil) ativos, incluindo as atividades de: instalação presencial, manutenção da integridade da atual base de dados do sistema e capacitação", o contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, desprovido da necessidade de prorrogação contratual.

b) Para o item "Serviço de suporte e garantia: serviço de suporte e garantia da licença de uso de software de gestão de recursos de telecomunicações, proporcional à quantidade de ativos licenciados na Presidência da República", o contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, mediante Termos Aditivos, de acordo com o art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

21. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

21.1 A contratada prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

21.2 No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da data do recebimento da sua via do contrato assinada, 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.

21.2.1 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).

21.2.2 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.

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

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

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

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

21.4.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

21.4.4 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

21.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

21.6 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

21.7 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.

21.8 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

21.9 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.

21.10 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 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

21.11 O contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

21.12 Será considerada extinta a garantia:

21.12.1 com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

21.12.2 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.

21.13 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

21.14 A contratada autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

22. DO REAJUSTE (observado o disposto no art. 24 da IN. SGD/ME nº 1/2019)

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

22.1.1 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 Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

22.1.2 A utilização do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI se justifica nos termos da IN. SGD/ME nº 1/2019 e do respectivo modelo de Termo de Referência do Ministério da Economia.

22.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

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

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

22.5 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.

22.6 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.

22.7 O reajuste será realizado por apostilamento.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 Integram este Termo de Referência os seguintes apêndices:

Apêndice	Descrição
"A"	Modelo de Ordem de Serviço
"B"	Termo de Recebimento Provisório
"C"	Termo de Recebimento Definitivo
"D"	Termo de Confidencialidade da Informação
"E"	Termo de Ciência

RESPONSÁVEIS
LAENA CRISTINA BOTARO FRENEDA Integrante Requisitante
MARCELO ABRUNHOSA HIPÓLITO Integrante Técnico
PATRÍCIA BARCELLOS PEREIRA Integrante Administrativo
Aprovo:
EDVALDO NOLETO PERNA FILHO Diretor de Tecnologia



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Abrunhosa Hipólito, Assistente (GR IV)**, em 21/02/2020, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laena Cristina Botaro Freneda, Chefe de Serviço**, em 21/02/2020, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Patrícia Barcellos Pereira, GSISTE NS**, em 21/02/2020, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Edvaldo Noleto Perna Filho, Diretor(a)**, em 26/02/2020, às 15:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **1678281** e o código CRC **6703CE83** no site:
https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0