



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
 SECRETARIA GERAL  
 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
 DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
 COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO**

**EDITAL**

**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 086/2012**

**PROCESSO Nº 00110.000871/2012-28**

A União, por intermédio da Secretaria de Administração da Presidência da República, neste ato, representada pela pregoeira designada pela Portaria nº 328 de 28 de dezembro de 2011, da Diretoria de Recursos Logísticos da Secretaria de Administração da Secretaria Geral da Presidência da República, publicada na Seção 2 do Diário Oficial da União, de 30 de dezembro de 2011, torna público para conhecimento dos interessados que fará realizar licitação na modalidade **Pregão, na forma eletrônica**. O procedimento licitatório que dele resultar, obedecerá, integralmente, a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.248, de 23 de outubro de 1991, e a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e os Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, 7.174, de 12 de maio de 2010 e 6.204, de 5 de setembro de 2007, e 7.203, de 04 de junho de 2010, a IN 02 SLTI/MP, de 30 de abril de 2008 e a IN 02 SLTI/MP, de 11 de outubro de 2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações, bem como pelas normas e condições estabelecidas neste Edital.

**1. OBJETO**

1.1 A presente licitação tem por objeto a seleção de empresa para contratação de solução de tecnologia da informação para gestão de recursos e serviços de telecomunicações para a Presidência da República, conforme especificações constantes do **Termo de Referência - Anexo I** deste edital.

**2. ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DO CERTAME**

2.1 A sessão pública deste pregão, na forma eletrônica, terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas e início da etapa de lances, no endereço eletrônico, dia e horário abaixo discriminados:

**SITIO:** [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

**DATA:** 13 de dezembro de 2012.

**HORA:** 9h30 (Horário de Brasília).

**UASG:** 110001

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



exclusivamente por meio do sistema eletrônico – [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.5 No momento de elaboração e envio da proposta o licitante deverá encaminhar por meio do sistema eletrônico as seguintes declarações:

5.5.1 no caso de Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) e Cooperativa, que cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, em seu Art. 34, declarando que a Empresa/Cooperativa está apta ou não a usufruir o tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar;

5.5.2 que está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

5.5.3 de que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.5.4 para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal; e

5.5.5 de Elaboração Independente de Proposta, conforme Instrução Normativa Nº 2, de 16 de setembro de 2009 da SLTI/MP.

5.6 As declarações mencionadas no **subitem 5.5** serão visualizadas pela pregoeira na fase de habilitação, quando serão impressas e anexadas aos autos do processo, não havendo necessidade de envio por meio de fax ou outra forma.

5.7 Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.8 Para participação no pregão, na forma eletrônica, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

5.9 Ao cadastrar sua proposta no sítio do Sistema Comprasnet o licitante deverá detalhar a especificação do objeto. Para o detalhamento deverá ser utilizado o campo “**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado**”.

5.10 A proposta de preço do licitante vencedor contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada com base na **Planilha de Composição de Preços – Anexo II (Proposta Comercial)** deste edital e enviada por meio do fac-símile (0xx61) 3411-3425 ou 3411-4305, após o encerramento da etapa de lances, **no prazo de até 2 (duas) horas**, em conformidade com o último lance ofertado ou valor negociado, com posterior encaminhamento do original, no prazo máximo de **2 (dois) dias úteis**, contado a partir da data de encerramento da sessão pública.

5.10.1 A proposta deverá ser apresentada nas seguintes condições:

a) especificação clara e completa dos serviços oferecidos, sem conter alternativas de preço, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento ter mais de um resultado.

b) preços unitário e total do item e subitens (**sob pena de desclassificação da proposta se houver algum subitem sem cotação**), descritos na **Planilha de Composição de Preços**, constante do **Anexo II (Proposta Comercial)**, deste edital, **expressos em R\$ (reais)**, com **aproximação de até duas casas decimais**, não sendo admitida proposta contemplando parcialmente os subitens.



7.3. Cada licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema, podendo este ser superior ao menor preço registrado no sistema por outro licitante.

7.4. O sistema permitirá a formulação de dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar, ressalvadas as hipóteses de aplicação das regras de preferência previstas nos subitens **7.9, 7.10, 7.11 e 7.13** deste edital.

7.5. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.

7.6. No caso de desconexão da pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.6.1. A pregoeira dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.6.2. Quando a desconexão da pregoeira persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa da pregoeira aos participantes.

7.7. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão da pregoeira, ficando a cargo do sistema eletrônico encaminhar aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **um segundo a 30 (trinta) minutos**, aleatoriamente, determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.8. Após o encerramento da etapa de lances, e não tendo sido a menor proposta ou lance apresentado por Microempresa/ME ou Empresa de Pequeno Porte/EPP, caso se verifique a ocorrência de empate ficto, será assegurada, como critério de desempate, em conjunto com as regras previstas no **subitem 7.10**, a preferência de contratação para as ME's e EPP's, nos termos do art. 44, da Lei Complementar nº 123/2006.

7.8.1. Entende-se por empate ficto, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, aquelas situações em que as propostas ou lances apresentados pelas ME's e EPP's sejam iguais ou **até 5% (cinco por cento)** superiores à proposta ou lance melhor classificado durante a etapa de lances.

7.8.2. Na ocorrência de empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A ME ou EPP melhor classificada no intervalo percentual de **até 5% (cinco)**, definido nos termos **deste subitem**, será convocada automaticamente pelo sistema eletrônico para, desejando, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o menor preço ou lance, no prazo máximo de **5 (cinco) minutos** após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

a1) É de responsabilidade do licitante a sua conexão ao sistema eletrônico durante o prazo acima referido para o exercício do direito sob comento. Apresentada a proposta nas condições acima referidas, será analisada sua documentação de habilitação.

b) Não sendo declarada vencedora a ME ou EPP, na forma da **alínea anterior**, serão convocadas automaticamente pelo sistema eletrônico as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese **do subitem 7.10.1**, na ordem de classificação, com vistas ao exercício do mesmo direito.

7.9. Também será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991, regulado pelo art. 5º, do Decreto nº 7.174/2010, observada a seguinte ordem:

I) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

II) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

III) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

**7.9.1. As ME's e EPP's que atendam ao disposto nos incisos acima terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas enquadradas no mesmo inciso.**

7.10. O exercício do direito de preferência disposto no **subitem 7.9**, será concedido automaticamente pelo Sistema Eletrônico, aos licitantes que tenham manifestado expressamente, via registro no Sistema COMPRASNET, sob as penas da lei, de que atendem às condições legais para a comprovação de qualquer um dos requisitos estabelecidos nos incisos I, II ou III do **subitem 7.9** deste Edital (regras de preferência), observando-se os seguintes procedimentos:

- a) aplicação das regras de preferência para as ME's e EPP's dispostas no **subitem 7.10.2**, quando for o caso;
- b) aplicação das regras de preferência previstas no **subitem 7.9**, com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas **até 10% (dez por cento)** acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a posterior comprovação e o exercício do direito de preferência;
- c) convocação dos licitantes classificados que estejam enquadrados no inciso I **subitem 7.9**, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame;
- d) caso a preferência não seja exercida na forma da **alínea "c"**, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no inciso II do **subitem 7.9**, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o inciso III do **subitem 7.9**, caso esse direito não seja exercido.

7.10.1. Após o término da fase de lances, o Sistema Eletrônico reclassificará os licitantes que apresentaram a manifestação citada no **subitem 7.10**, observada a seguinte ordem de classificação:

- 1º - TECNOLOGIA NO PAÍS + PROCESSO PRODUTIVO BÁSICO + MICRO E PEQUENA EMPRESA;
- 2º - TECNOLOGIA NO PAÍS + PROCESSO PRODUTIVO BÁSICO;
- 3º - TECNOLOGIA NO PAÍS + MICRO E PEQUENA EMPRESA;
- 4º - TECNOLOGIA NO PAÍS;
- 5º - PROCESSO PRODUTIVO BÁSICO + MICRO E PEQUENA EMPRESA;
- 6º - PROCESSO PRODUTIVO BÁSICO.

7.10.2. Todas as empresas licitantes deverão permanecer logadas para acompanhar a convocação, no próprio Sistema Eletrônico, da proposta melhor classificada cujo valor para o item esteja situado no intervalo percentual previsto na **alínea "b"** do **subitem 7.10**, ou seja, **até 10% (dez por cento)** da melhor proposta válida.

7.10.3. O Sistema Eletrônico fixará o horário limite para o envio, pelo licitante convocado, de nova proposta que contemple valor igual ou inferior ao do licitante que apresentou originalmente o melhor lance, sob pena de preclusão do seu direito de preferência e conseqüente convocação da próxima empresa classificada que atenda aos requisitos de preferência, se houver.

7.10.3.1. Na hipótese de apresentação de nova proposta, o licitante encaminhará, juntamente com os demais documentos de habilitação, a comprovação de que atende aos requisitos estabelecidos nos incisos I, II ou III do **subitem 7.9** deste Edital (regras de preferência).

7.11. A comprovação do atendimento ao PPB ou aos bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto nº 6.008, de 29 de dezembro de 2006.

7.11.1. A comprovação/certificação será feita:

I - por Portaria de Habilitação expedida para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para a hipótese de comprovação de atendimento ao Processo Produtivo Básico – PPB; ou

II - por Portaria expedida para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para a hipótese de comprovação da condição de Bens com Tecnologia Desenvolvida no País ou reconhecimento de Bens Desenvolvidos no País.

7.11.2. A veracidade acerca das informações constantes das Portarias apresentadas pelos licitantes será verificada mediante consulta ao sítio do Ministério da Ciência e Tecnologia.

7.11.3. Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidas pela própria licitante ou pelo fabricante.

7.12. Na hipótese em que nenhuma das licitantes comprove o preenchimento dos requisitos elencados no **subitem 7.9**, prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico, sem prejuízo das sanções cabíveis em razão do registro de declaração/manifestação falsa.

7.13 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, a pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta.

7.14 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.15 A pregoeira anunciará o licitante vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão da pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor.

## 8. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1 Na análise da proposta de preço será verificado o atendimento de todas as especificações e condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

8.2 Analisada a aceitabilidade do preço obtido, a pregoeira divulgará o resultado do julgamento das propostas de preços.

8.3 O julgamento das propostas será pelo critério **MENOR PREÇO TOTAL DO ITEM** e levará em consideração para a aceitabilidade da proposta os preços de referência de cada **subitem** constante da **Planilha de Formação de Preços do subitem 12.2 do Termo de Referência – Anexo I deste edital**.

8.4 Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, a pregoeira examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

8.4.1 Ocorrendo a situação referida no **subitem 8.4** a pregoeira poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.5 Por força dos arts. 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/06, será observado:

a) como critério de desempate, será assegurada preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte (ME ou EPP), entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de

pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à melhor proposta classificada;

b) A ME ou EPP mais bem classificada terá a oportunidade de apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

c) a nova proposta de preços mencionada na **alínea anterior** deverá ser inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que o objeto licitado será adjudicado em favor da detentora desta nova proposta;

d) não ocorrendo a contratação da ME ou EPP mais bem classificada, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes que porventura se enquadrem no intervalo de 5% (cinco por cento) superior ao menor preço, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

e) no caso de equivalência de valores apresentados pelas ME's e EPP's que se encontrem enquadradas no disposto na **alínea b**, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta;

f) na hipótese da não contratação nos termos previsto na **alínea b**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame; e

g) o procedimento acima somente será aplicado quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por ME ou EPP.

## 9. TESTE DE CONFORMIDADE

9.1 Encerrada a fase de lances a pregoeira convocará o licitante, provisoriamente, vencedor que deverá disponibilizar nas dependências da Presidência da República, **no prazo de até 7 (sete) dias corridos**, um *ambiente* para testes, onde será verificada a conformidade da solução com os requisitos especificados no Termo de Referência e seus anexos, sem ônus para Presidência da República, quando a sessão pública será suspensa para a realização da etapa de **Teste de Conformidade da Solução**, ou **Teste Funcional**, conforme previsto no **item 8** do Termo de Referência.

9.2 Caso o Licitante não disponibilize e inicie o Teste de Conformidade **no prazo de até 7 (sete) dias corridos** a contar da data da convocação da pregoeira, ele estará automaticamente desclassificado e convocado o próximo licitante na ordem de classificação de propostas para disponibilizar o ambiente de teste e realizar o Teste de Conformidade de sua Solução.

9.3 O Teste de Conformidade servirá para resguardar a segurança da contratação e para indicar preliminarmente que o sistema tem condições básicas para atender os requisitos e necessidades básicas.

9.4 O sistema deverá estar desenvolvido no momento da realização do Teste de Conformidade, no que tange às funcionalidades de prova a serem validadas durante o teste e na aceitação inicial provisória.

9.5 O aceite provisório do software está condicionado à comprovação das funcionalidades nativas do sistema ou parametrizadas antes da realização dos testes, com a devida aprovação pelas áreas técnicas competentes.

9.6 A Solução a ser utilizada no Teste de Conformidade não poderá ser diferente da apresentada na proposta comercial.

9.7 Caso o Teste de Conformidade do licitante vencedor seja reprovado ou essa não realize o Teste dentro do prazo estipulado, a proposta será recusada e será convocado o próximo licitante na ordem de classificação de propostas para realizar o teste, e assim sucessivamente.

9.8 A Presidência da República designará uma comissão técnica que acompanhará o licitante vencedor em todas as etapas do teste.

9.9 Caso o licitante vencedor não aceite a arquitetura de hardware da Presidência da República ou esta não possa disponibilizar a arquitetura de hardware em tempo hábil para a realização dos testes, o licitante vencedor deverá prover o ambiente de hardware, sistema operacional e softwares necessários para a realização do Teste.

9.10 É de responsabilidade do licitante, ou consórcio, prover todos os recursos e despesas para a realização do Teste de Conformidade da Solução, bem como o cumprimento dos prazos.

9.11 O conteúdo mínimo que deverá ser demonstrado no TESTE DE CONFORMIDADE é aquele descrito neste edital, Termo de Referência e no **Apêndice II**.

9.12 Para a execução do Teste de Conformidade a Presidência da República fornecerá, em mídia eletrônica, os bilhetes reais gerados pelo PABX, referentes a um mês de ligações ou permitirá a conexão diretamente ao um dos PABX para importação dos CDR.

9.13 Para testar a funcionalidade de importação de faturas a Presidência da República fornecerá uma fatura de cada operadora de STFC e SMP que tenha Contrato firmado com a Presidência da República, nos formatos FEBRABAN V2, V3, .MDB, .XLS e formato .txt Nextel.

9.14 Para testar a funcionalidade de integração e gerenciamento dos usuários do sistema a Presidência da República disponibilizará uma View da base de dados do sistema de gestão de pessoas contendo os dados de cadastro dos servidores que utilizarão o sistema.

9.14.1 Tais dados serão entregues ou disponibilizados ao licitante vencedor após o encerramento da fase de lances pela Diretoria de Telecomunicações da Presidência da República .

9.14.2 Considerando que os dados a serem fornecidos pela Presidência da República são dados reais, o licitante vencedor deverá assinar um Termo de Acordo de Sigilo e de Confidencialidade (**Apêndice IV**) com a Presidência da República no momento do recebimento dos dados.

9.15 No caso de não atendimento integral das características técnicas e funcionalidades da Solução Ofertada, ou das exigências habilitatórias, será emitido pela Presidência da República um relatório técnico solicitando a desclassificação do licitante. A pregoeira examinará a proposta subsequente, quando será reiniciado o prazo para disponibilização de Ambiente de Teste e realização da avaliação, e assim sucessivamente até encontrar uma que atenda ao edital.

9.16 A qualquer momento durante o período de teste, ao ser detectado que o licitante não atenda a qualquer um dos aspectos quanto às especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e qualidade ou demais condições definidas no Termo de Referência e Apêndices, será emitido relatório de não aceitabilidade da proposta e passará a avaliar a proposta técnica comercial da oferta subsequente.

9.17 O Teste de Conformidade da Solução deverá compreender a verificação do atendimento aos requisitos especificados neste documento e sua efetiva correspondência à forma de funcionamento do sistema a ser fornecido.

9.18 O Ambiente para a realização dos Testes deverá possuir os seguintes requisitos mínimos:

9.18.1 Estar equipado com os mesmos módulos, cotados na proposta comercial, e identificados em uma lista de composição.

9.18.2 Estar equipado com os programas cotados na proposta comercial e na mesma versão ofertada pela proposta.

9.18.3 Todos os tipos de equipamentos e respectivos drivers e programas a serem testados poderão ser disponibilizados numa configuração mínima de maneira que todas as funcionalidades solicitadas no Termo de Referência possam ser totalmente testadas.

9.19 A empresa poderá enviar, no máximo, dois representantes legais e dois representantes técnicos para acompanhar o teste.

9.20 O teste será realizado nas dependências da Diretoria de Tecnologia da Informação - DIRTl da Presidência da República, no endereço: Praça dos Três Poderes, Palácio do Planalto, Anexo IV, sala 01, no horário de 8h às 18h.

9.21 Caso a solução seja aprovada no teste de conformidade, a Presidência da República deverá emitir relatório de aprovação e o licitante vencedor deverá assinar o relatório juntamente a Presidência da República.

9.22 Após a emissão do relatório de aprovação o licitante vencedor deverá emitir um parecer sobre a arquitetura de hardware e o ambiente de telecomunicações da Presidência da República, atestando que a arquitetura de hardware disponibilizada é suficiente e que tem conhecimento das características do ambiente de telecomunicações, caso contrário, deverá encaminhar formalmente as sugestões de modificação ou ampliação da arquitetura de hardware, detalhando e justificando cada modificação a ser realizada pela Presidência da República.

9.23 O licitante vencedor deverá entregar o parecer do ambiente de hardware em **até 2 dias úteis** anteriores a data da assinatura do Contrato.

9.23.1 No caso do licitante vencedor emitir o parecer informando a necessidade de modificações da arquitetura de hardware existente, tal parecer será avaliado pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DIRTI), que emitirá um relatório sobre a possibilidade e viabilidade de implementar tais modificações em **até 7 dias úteis**.

9.23.1.1 Caso as modificações sejam aceitas e implementadas pela Presidência da República, o licitante vencedor deverá atestar a nova arquitetura de hardware do sistema em **até 2 dias úteis**.

9.23.1.1.1 As modificações deverão respeitar aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e principalmente da eficiência e economicidade.

## 10. HABILITAÇÃO

10.1 Após o encerramento da fase de lances e aceitação da proposta, a pregoeira procederá a verificação da habilitação do licitante classificado em primeiro lugar.

10.2 A habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos: Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal ((Receita Federal do Brasil (certidão conjunta - FGTS e INSS) e Certidão Negativa de Débito Trabalhista)); Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal); e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC), podendo ser consultados nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constituindo meio legal de prova.

10.3 Além da regularidade da documentação abrangida pelo SICAF, serão visualizadas e impressas as Declarações citadas no **subitem 5.5** do edital, cadastradas no sistema COMPRASNET.

10.4 O licitante classificado em primeiro lugar deverá encaminhar à Presidência da República a documentação complementar exigida para habilitação que não esteja contemplada no SICAF e no sistema Comprasnet, juntamente com a Proposta de Preço, na forma estabelecida no **subitem 5.10**, deste Edital, no prazo de **até 2 horas**, contado do encerramento da etapa de lances e convocação da pregoeira, preferencialmente, por meio do sistema Comprasnet – opção “**Enviar Anexo**”, por meio do fax **(61) 3411-4305 / 3411-3425** ou pelo e-mail **[cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br)**, além dos seguintes documentos:

10.4.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome do licitante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência anterior da empresa

licitante em fornecimento de sistema, instalação e execução de serviços de gerenciamento de recursos de telecomunicações, abrangendo no mínimo as atividades de:

- a) Implantação de sistema de Coleta e Tarifação de ligações de telefonia fixa com processamento de no mínimo 50.000 (cinquenta mil) ligações por mês.
  - a1) Esse quantitativo corresponde a **16,66%** do processamento total previsto das ligações originadas nos terminais fixos (**300.000**);
- b) Serviços de Suporte;
- c) Operação assistida.

10.4.2 Portarias do Ministério da Ciência e Tecnologia **se** apresentado declaração **de** que atende às condições legais para a comprovação de qualquer um dos requisitos estabelecidos nos incisos I, II ou III do **subitem 7.9** deste Edital (regras de preferência);

10.4.3 Declaração de Vistoria fornecida pela Diretoria de Telecomunicações da Presidência da República, que o licitante vistoriou os locais onde serão executados os serviços a fim de avaliar a arquitetura de hardware e os equipamentos existentes no ambiente de telecomunicações da Presidência da República, avaliando os produtos e serviços a serem disponibilizados com base nas informações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste edital e no sistema de gestão a ser licitado, e que tem pleno conhecimento dos serviços a serem executados, sua complexidade e logística envolvida, bem como as demais responsabilidades, mediante inspeção e coleta de informações de todos os dados e elementos que possam influir no valor da proposta a ser oferecida para a execução dos serviços objeto deste Edital.

10.4.3.1 Os Licitantes poderão realizar vistoria na área de telefonia e no Centro de dados da Presidência da República, para verificar a infraestrutura, os meios e os equipamentos (Centrais telefônicas, equipamentos, servidores, *backups*, rede estruturada dentre outros equipamentos necessários), que integrarão e suportarão a solução a ser implementada.

10.4.3.2 A vistoria poderá ser agendada/realizada por meio do telefone **(61) 3411-2722** ou **3411-2520** de segunda a sexta-feira, das **09h às 12h** e das **15h às 17h** em **até 3 (três) dias úteis** antes da data de abertura da licitação.

10.4.3.3. A vistoria deve ser efetuada por representante da empresa licitante, devendo o representante ser identificado, exibindo cédula de identidade oficial e a documentação que comprove os poderes que lhe foram outorgados para realização da vistoria

10.4.4 Caso o licitante se abstenha de realizar a Vistoria deverá encaminhar o **Anexo III do edital - Declaração de Pleno Conhecimento das Condições de Vistoria**, declarando, sob as penas da lei, que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto da contratação, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avanços técnicos ou financeiras com a Secretaria de Administração da Presidência da República.

10.4.5 Comprovação do Patrimônio Líquido, para efeito de comprovação da boa situação financeira, quando o licitante apresentar em seu balanço, resultado **igual ou menor que 1,0** (um) em quaisquer dos índices abaixo explicitados:

10.4.5.1 Índice de Liquidez Geral (LG), onde:

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

10.4.5.2 Índice de Solvência Geral (SG), onde:

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$$

10.4.5.3 Índice de Liquidez Corrente (LC), onde:

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

10.5 O licitante que apresentar em seu Balanço resultado igual ou menor que **1 (um)**, em quaisquer dos índices referidos nos **subitens 10.4.5.1, 10.4.5.2 e 10.4.5.3** deste edital, fica obrigado a comprovar na data de apresentação da documentação a que se refere o **subitem 10.4.4**, deste edital, **Patrimônio Líquido mínimo de 10% do valor da contratação**.

10.6 Todos os documentos deverão estar em nome do licitante. Se o licitante for matriz, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da matriz, se for filial, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, salvo aqueles que, por sua natureza, comprovadamente, são emitidos em nome da matriz.

10.7 A documentação não abrangida pelo SICAF deverá ser apresentada por uma das seguintes formas:

- a) em original;
- b) por qualquer processo de cópia, exceto por fax, autenticada por Servidor da Administração, devidamente qualificado ou por Cartório competente; ou
- c) publicação em órgão da Imprensa Oficial.

10.8 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que apresente alguma restrição**.

10.8.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de até **2 (dois) dias úteis** para sua regularização, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período a critério da Administração.

10.8.2 A documentação de comprovação da regularidade fiscal deverá ser apresentada na Coordenação de Licitação ou encaminhada via fax **(61) 3411-3425 / 3411-4305**, dentro do prazo estabelecido no **subitem 10.8.1**.

10.8.3 A não regularização da documentação, no prazo previsto no **subitem 10.8.1**, implicará decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

10.9 As empresas que participarem da licitação **reunidas em consórcio** deverão atender, **por parte de cada consorciado**, além das exigências contidas nos **subitens 10.2, 10.3 e 10.4**, o seguinte:

10.9.1 comprovar o compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

10.9.2 indicar qual empresa será responsável pelo consórcio com vistas a ser o elo entre a Presidência da República e a prestadora dos serviços, devendo, caso o consórcio seja entre empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança ser, **obrigatoriamente**, da empresa brasileira;

10.9.2.1 A empresa líder do consórcio deverá ser a empresa fornecedora do sistema de gestão de recursos de telecomunicações contido no **subitem 1.1** do item 1 da Planilha de Formação de Preços do **Termo de Referência - Anexo I** deste edital.

10.9.2.2 A empresa responsável pelo consórcio deverá exercer condição de liderança devendo acompanhar e gerenciar todo o projeto desde a fase de licitação e durante as fases de execução e encerramento do Contrato.

10.9.2.3 Toda comunicação durante a fase de execução do contrato deverá ser realizada preferencialmente por meio do representante da empresa responsável pelo consórcio.

10.9.2.4 As empresas consorciadas terão responsabilidade solidária pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato, encerramento e pós-encerramento.

10.9.3 declaração na qual comprove responsabilidade solidária pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação, quanto na de execução do contrato.

10.9.4 declaração de que, se vencedor, constituirá e registrará o consórcio após a adjudicação do certame antes da contratação.

10.9.5 As empresas participantes do consórcio devem ser fabricantes, ou desenvolvedoras, credenciadas e autorizadas pelo fabricante a comercializar, modificar e realizar treinamentos e implantação do sistema de gestão de recursos de telecomunicações.

10.9.6 Caso a empresa não participe do certame por meio de consórcio, ou seja, participar de forma isolada, ela deverá ser obrigatoriamente a fabricante, ou desenvolvedora, dos programas, ou credenciada e autorizada pelos fabricantes a comercializar, modificar e realizar treinamentos e implantação do sistema.

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

10.11 Em caso de inabilitação, a pregoeira examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

10.12 Será declarado vencedor o licitante que apresentar o **menor preço total do item e seus subitens** e que cumpra todos os requisitos de habilitação.

10.13 A empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país deverá apresentar, também, o Decreto de Autorização ou o Ato de Registro ou Autorização para Funcionamento, expedido pelo Órgão competente quando a atividade assim exigir.

10.14 Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste edital e seus anexos, o proponente será inabilitado.

10.15 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará na inabilitação do licitante, desde que sejam possíveis as aferições de suas qualificações e as exatas compreensões da sua proposta, durante a realização do Pregão. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

10.16 Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia (exceto produzida por fac-símile) autenticada por Cartório competente, ou pela pregoeira, ou mediante publicação em órgão de Imprensa Oficial.

10.17 Todos os documentos deverão estar em nome da empresa licitante. Se a empresa licitante for a matriz, os documentos deverão estar com o número de CNPJ da matriz, se for

filial, os documentos deverão estar com o número do CNPJ da filial, salvo aqueles que, por sua natureza, comprovadamente, são emitidos em nome da matriz.

10.18 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que esta apresente alguma restrição.**

10.18.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **até 2 (dois) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para tal regularização.

10.18.2 A não regularização da documentação, no prazo previsto no **subitem anterior**, implicará decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

10.19 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o licitante detentor da melhor oferta encaminhará à Presidência da República a documentação exigida para habilitação que não esteja contemplada no SICAF e no sistema “Comprasnet”, juntamente com a proposta tratada no **subitem 5.11** deste edital, no prazo de **até 2 horas**, contado do encerramento da etapa de lances, pelos fax (0xx61) 3411-3425 ou 3411-4305 e no prazo de **até 2 (dois) dias**, contado a partir da data do encerramento da sessão pública, encaminhar, em original ou por cópia autenticada, **os documentos remetidos via fax**, para a Presidência da República, Palácio do Planalto, Anexo III, Ala “A”, Sala 207, em Brasília-DF, CEP 70150-900, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
CASA CIVIL  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS  
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÃO E CONTRATO  
ASSESSORIA TÉCNICA DE LICITAÇÃO  
**PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 086/2012**

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

10.21 Em caso de inabilitação, a pregoeira examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

10.22 Será declarado vencedor o licitante que apresentar o menor preço total do item 1 e seus subitens e que cumpra todos os requisitos de habilitação.

## 11. ESCLARECIMENTOS

11.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados à pregoeira, **até três dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

11.2 Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente edital e seus anexos deverá ser enviado à pregoeira, até às **17h do dia 7 de dezembro de 2012**, exclusivamente por meio eletrônico via Internet, no endereço eletrônico [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br).

11.3 Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos enviados fora do prazo estabelecido no **subitem 11.2**.

## 12. IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

12.1 Até **dois dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão, na forma eletrônica.

12.2 A impugnação ao presente Edital deverá ser apresentada até às **17h do dia 10 de dezembro de 2012**, no endereço eletrônico [cpl@planalto.gov.br](mailto:cpl@planalto.gov.br), via fax **(61) 3411-4305/3411-3425** ou protocolada na Coordenação de Licitação, situada na sala 207, do Anexo III, ALA “A” do Palácio do Planalto, de segunda a sexta-feira, de 9h as 12h e de 14h as 17h.

12.3 Caberá à pregoeira decidir sobre a impugnação no prazo de **24 horas**.

12.4 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formação das propostas.

## 13. RECURSOS

13.1 Existindo a intenção de interpor recurso o licitante deverá manifestá-la à pregoeira por meio eletrônico – Sistema COMPRASNET, em campo próprio, **explicitando sucintamente suas razões**, imediatamente após a divulgação do vencedor do certame de que trata este edital.

13.2 Aceita a intenção de recurso, será concedido ao licitante o prazo de **três dias** para apresentação das razões de recurso, por meio eletrônico – sistema COMPRASNET.

13.2.1 Não serão conhecidos os recursos interpostos fora do meio eletrônico - sistema COMPRASNET.

13.3 Os demais licitantes ficarão desde logo intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.4 Não serão conhecidas as razões de recurso ou as contrarrazões interpostas fora do meio eletrônico – Sistema COMPRASNET.

13.5 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará na decadência do direito de recurso, ficando a pregoeira autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

13.6 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.7 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Coordenação de Licitação, Anexo III, Ala “A” do Palácio do Planalto, sala 207, em Brasília – DF, nos dias úteis no horário das 9h às 12h e das 14h às 17h.

## 14 AUMENTO E SUPRESSÃO DE QUANTIDADE

14.1 No interesse da Presidência da República o objeto deste ato convocatório poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da lei nº 8.666/93.

## 15. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta do **PTRES: 042618, ND's: 3390.39 e 4490.39**.





19.1.2 Fornecer à Presidência da República, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da assinatura do Contrato, os seguintes dados, para fins de acompanhamento do Contrato, e prestação de serviços de suporte técnico: nome, e-mail, dois números de telefone de voz, um fixo e um celular, um número de fax do preposto e seu substituto direto;

19.1.3 Apresentar a relação da equipe técnica, com os dados de identificação e de contato, com GR, CPF, número de celular e telefone fixo, que será disponibilizada para a execução dos serviços objeto deste Edital e seus Anexos;

19.1.4 fornecer com antecedência mínima de **5 dias**, a contar da assinatura do contrato, as informações, além, de RG, CPF a filiação de seus empregados para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança, a fim de assegurar que seus empregados tenham os acessos necessários às dependências e equipamentos da Presidência da República;

19.1.5 Responsabilizar-se por todos os encargos sociais e impostos sobre serviços e pessoal, inclusive os trabalhistas, bem como pelas despesas relativas a deslocamento, hospedagens, alimentação, passagens, diárias e pagamento de horas extraordinárias do seu corpo técnico;

19.1.6 Documentar todo trabalho realizado, gerando os documentos e artefatos técnicos necessários para se customizar o software;

19.1.7 Criar cronograma detalhado contendo as atividades de cada fase a ser executada e apresentar ao gestor do Contrato para validação e posterior execução e acompanhamento;

19.1.7.1 O cronograma detalhado deverá ser baseado nas atividades que compõem o cronograma físico-financeiro contido no **Apêndice III** deste Edital;

19.1.8 Submeter-se às políticas de segurança da Presidência da República e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, sempre atentando aos princípios de:

19.1.8.1 **Integridade** – Guardar a exatidão das informações e, ainda, documentar as atividades realizadas, objetivando manter a equivalência das informações contidas nos arquivos e documentos com as características e configurações atualizadas do ambiente de telecomunicações.

19.1.8.2 **Confidencialidade** – Garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado, não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impressos a pessoas não autorizadas pelo gestor do contrato, além disso, sem permissão para o uso da estação de trabalho por seus empregados para atividades diferentes das previstas no contrato, vedada a entrada de pessoas não autorizadas no ambiente disponibilizado pela Presidência da República para uso do licitante vencedor.

19.1.8.3 **Autenticidade** – Todas as comunicações entre o licitante vencedor e a Presidência da República deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados pessoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atualizações das partes envolvidas.

19.1.9 Indicar formalmente o preposto, visando estabelecer contatos com o representante da Presidência da República durante a execução do contrato.

19.1.10 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades ou do projeto, sem prévia autorização da Presidência da República.

19.1.11 Implantar o sistema de gerenciamento de telecomunicações com todas as características e funcionalidades listadas neste edital e seus anexos.

19.1.12 Elaborar, emitir e entregar ao Gestor do Contrato:

19.1.12.1 Relatório descritivo e detalhado de diagnóstico (análise) do sistema de telecomunicações, no que concerne ao sistema de gestão a ser implementado, com a topologia do mesmo, bem como o planejamento das atividades para implantação, instalação, modificação, customização, operação assistida *on-site* e a distância e suporte técnico à distância em garantia.

19.1.12.2 Relatórios representando a entrega intermediária do sistema instalado com resultados reais, incluindo dados, relatórios customizados.

19.1.12.3 Mensalmente, até o 2º (segundo) dia útil de cada mês, um relatório de acompanhamento detalhado, alusivo ao mês anterior, com todas as informações dos serviços realizados tais como: as customizações implementadas, os problemas que ocorreram e suas respectivas ações corretivas, informações contratuais pertinentes e outras informações julgadas necessárias.

19.1.12.4 Manuais de instalação, operação, customização e manutenção de todo o sistema implantado, em Português, impressos e em CD ou DVD, com todos os procedimentos previstos, *trouble-shooting*, diagramas, listagem de itens e equipamentos. Devem ser entregues também 03 (três) cópias impressas de cada manual.

19.1.12.5 Desenhos esquemáticos do sistema de gestão de telecomunicações, incluindo todos os ativos e os diversos módulos do sistema, bem como o fluxo de coleta e processamento dos CDR. Devem ser entregues cópias em papel e em mídia.

19.1.12.6 Os documentos (relatórios, desenhos, manuais etc.) acima referenciados, a serem emitidos pela Licitante vencedora, podem ser customizados, ou modificados, pela Contratante no transcorrer dos serviços. Os prazos de entrega de tais documentos também podem ser modificados pela Contratante, dependendo da evolução do Contrato e em comum acordo.

19.1.12.7 Junto com a documentação dos produtos deverão ser fornecidos manuais explicativos do usuário, do gestor, administrador e do administrador geral, para os softwares que compõem a solução.

19.1.12.7.1 Em caso de falência ocorrida durante o período do Contrato o licitante vencedor fica obrigado a fornecer Modelo de Dados contendo o dicionário de dados, modelo de entidade x relacionamento – MER além dos Modelos de Caso de Uso contendo todas as funcionalidades operacionais de cada sistema fornecido que tenha sido fabricado/desenvolvido pelo licitante vencedor ou que essa seja representante autorizada a modificar ou desenvolver o sistema bem como seus respectivos códigos fonte;

19.1.12.8 Fornecer, durante o período de vigência do contrato e também durante o período de suporte e de garantia da solução, as atualizações, melhorias, correções de todos os programas instalados (telefonia fixa e móvel) como parte do sistema de gestão a ser implantado;

19.1.13 Zelar pela integridade dos serviços prestados e pela sua perfeita execução;

19.1.14 Responder por danos causados diretamente à Presidência da República ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços e ou reparos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Secretaria de Administração da Presidência da República;

19.1.15 Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente edital e do Contrato;

19.1.16 Manter, durante toda vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

19.1.17 Prestar esclarecimentos à Presidência da República sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolva independentemente de solicitação;

19.1.18 Fornecer nota fiscal para fins de execução do pagamento correspondente aos serviços e valores contratados;

19.1.19 Customizar em um período máximo de 170 (cento e setenta) dias a contar da assinatura do Contrato, as funcionalidades contidas no edital e seus anexos que não estejam previstas no teste de conformidade e de aceitação inicial provisória;

19.1.20 Realizar a customização durante o período de operação assistida *on-site*, caso seja identificada, após o período de implantação e customização, alguma necessidade de customização relacionada às funcionalidades especificadas neste edital e seus anexos;

19.1.21 Fornecer à Presidência da República treinamento com explanação teórica e exercícios práticos de operação e administração relacionados ao sistema, conforme estabelecido no **item 6** do Termo de Referência – Anexo I deste edital; e

19.1.22 Fornecer todas as informações necessárias para que a Presidência da República possa providenciar o acesso físico e lógico. Todas as intervenções técnicas deverão ser previamente agendadas e autorizadas pela Presidência da República.

## 19.2 Caberá à Presidência da República:

19.2.1 Permitir o acesso dos empregados do licitante vencedor às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto licitado, quando necessário;

19.2.2 Prestar as informações e os esclarecimentos necessários para a execução do Contrato, que venham a ser solicitados pelo licitante vencedor;

19.2.3 Assegurar-se da boa prestação e da boa qualidade dos serviços prestados;

19.2.4 Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado;

19.2.5 Fiscalizar o cumprimento das obrigações do licitante vencedor, inclusive quanto a não interrupção dos serviços prestados;

19.2.6 Solicitar ao licitante vencedor, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços contratados;

19.2.7 Informar ao licitante vencedor os atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

19.2.8 Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução dos serviços do licitante vencedor;

19.2.9 Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio da Diretoria de Telecomunicações da Secretaria de Administração da Presidência da República;

19.2.10 Fornecer todos os dados dos contratos, tarifas e serviços a serem cadastrados no sistema; e

19.2.11 efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

## 20. GARANTIA DA SOLUÇÃO

20.1 A garantia terá duração de 12 meses e será iniciada com a entrada do sistema em produção e no início da fase de operação **assistida ON-SITE**.

20.1.1 Durante o período de operação **assistida ON-SITE** os chamados técnicos serão classificados quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço definidos no **item 5** do Termo de Referência – Anexo I deste edital.

20.2 Durante a garantia o licitante vencedor deverá entregar os produtos e realizar os serviços listados abaixo:

20.2.1 Atualização das tarifas dos contratos de telefonia no sistema sempre que as mesmas forem repactuadas nos Contratos de telefonia da Presidência da República.

20.2.2 Atualização da versão da solução e de seus respectivos módulos sempre que o fabricante disponibilizar novas versões.

20.2.3 Correção de erros causados por falhas na implantação, customização ou durante o desenvolvimento do sistema.

20.2.4 Auxiliar via telefone ou e-mail na solução de problemas ou para tirar dúvidas sobre a operação do sistema.

20.3 OPERAÇÃO ASSISTIDA Á DISTANCIA E SUPORTE TÉCNICO Á DISTÂNCIA:

20.3.1 A operação assistida à distância terá uma duração de 6 meses e será iniciada logo após o encerramento da Operação Assistida **ON-SITE**. Durante esse período o licitante vencedor deverá disponibilizar telefone 0800 e e-mail para a abertura de chamados de suporte técnico.

20.3.2 O atendimento dos chamados durante operação assistida à distância deverá ser iniciado em **até 24 horas** úteis após sua abertura e concluído em até 16 horas úteis após o início do atendimento. O não cumprimento desses prazos acarretará multa de **0,1%** sobre o valor da contratação por ocorrência. O prazo para concluir o atendimento durante essa fase poderá ser prorrogado por até 2 vezes em iguais períodos sempre que esse seja devidamente justificado e aceito pela Presidência da República.

20.3.3 A indisponibilidade da solução ou problema apresentado em alguma funcionalidade poderá ser objeto de abertura de chamado de suporte técnico à distância durante este período.

## 21. FISCALIZAÇÃO

21.1 A Presidência da República nomeará um gestor titular e um substituto para executar a fiscalização do contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao licitante vencedor, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

21.2 As exigências e a atuação da fiscalização pela Presidência da República em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva do licitante vencedor no que concerne à execução do objeto contratado.

## 22. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

22.1 Os pagamentos serão creditados em nome do licitante vencedor, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste edital, no prazo de **até 30 (trinta) dias corridos**, a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, de acordo com o cronograma físico-financeiro do **Apêndice III**, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.

22.1.1 Os pagamentos mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária serão realizados desde que a empresa contratada efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

22.1.2 Para execução dos pagamentos de que trata os **subitens 22.1 e 22.1.1**, a empresa contratada deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome da Secretaria de Administração da Presidência da República, CNPJ nº **00.394.411/0001-09**, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência.

22.1.3 Caso a empresa contratada seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

22.1.4 A nota fiscal correspondente deverá ser entregue pela empresa contratada, diretamente ao gestor do contrato, que a atestará e liberará para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

22.2 Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida a empresa contratada e o pagamento ficará pendente até que ele providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a Presidência da República.

22.3 No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a empresa contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira devido será calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP, onde:**

**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:

$$I = \frac{(TX)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

**TX** = Percentual da taxa anual = 6%

22.4 A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

22.5 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na nota fiscal/fatura, serão estes restituídos a empresa contratada, para as correções solicitadas, não respondendo a Presidência da República por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

22.6 Para o pagamento a Presidência da República realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, quanto a: **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal ((Receita Federal do Brasil (certidão conjunta – FGTS e INSS) e Certidão Negativa de Débito Trabalhista)); Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita Estadual/Distrital e Receita Municipal); e Qualificação econômico-Financeira (Índices Calculados: SG, LG e LC)**, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

22.6.1 Constatada a situação de irregularidade da empresa contratada no SICAF, a empresa será notificada, por escrito, para que no prazo de **30 (trinta) dias** regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

22.6.2 O prazo estipulado poderá ser prorrogado a critério da Administração.

22.7 Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada à Presidência da República, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da empresa contratada os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

22.8 Os pagamentos efetuados pela Presidência da República não isentam a empresa contratada de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

### 23. SANÇÕES

23.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo licitante vencedor, sem justificativa aceita pela Presidência da República, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar:

- a) multa de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor total da contratação, devidamente atualizado, na hipótese de recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias após regularmente convocado;
- b) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia, sobre a parcela que der causa, em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.
- c) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na **alínea “b”** ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- d) multa de 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- e) multa no percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia, até o máximo de 10%, sobre o valor da garantia contratual em caso de atraso no cumprimento do prazo estabelecido no **item 18 do Edital**;
- e1) o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à empresa contratada, até o limite de 3% (três por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia, até a apresentação da mesma.
- f) multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) calculada sobre o valor da contratação por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste instrumento e seus anexos; e
- g) advertência.

23.2 Além das sanções previstas no **subitem 23.1**, poderão ser aplicadas multas sobre o valor total do contrato por não cumprimento ao atendimento do chamado técnico, de acordo com níveis de serviço definidos abaixo:

PRIORIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	LIMITE DO ATENDIMENTO APÓS INÍCIO	PENALIDADE PELO DESCUMPRIMENTO (APLICAÇÃO DE MULTA SOBRE O VALOR TOTAL DO CONTRATO POR OCORRÊNCIA)
1	8 horas úteis	8 horas úteis	1,5%
2	16 horas úteis	16 horas úteis	1,0%
3	20 horas úteis	16 horas úteis	0,8%
4	24 horas úteis	16 horas úteis	0,5%

**Obs. "horas úteis" se refere às horas de atividades realizadas durante o horário comercial das 08h às 12h e das 14h às 18h, conforme coerência com o item 4.7.10 do TR.**

**“Prioridade 1”** - Significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo, (i) pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido. (iii) perda substancial de serviço. (iv) as operações serem seriamente interrompidas. ou (v) um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver qualquer solução alternativa imediatamente disponível.

**“Prioridade 2”** - Significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

**"Prioridade 3"** - Significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária.

**"Prioridade 4"** - Significa um problema ou questão secundária que não afete o funcionamento do software.

**Tratamento de chamados de prioridade “1”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 8 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 8 horas úteis.

**Tratamento de chamados de prioridade “2”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 16 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

**Tratamento de chamados de prioridade “3”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 20 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

**Tratamento de chamados de prioridade “4”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 24 horas úteis, contado do seguinte ao da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

23.3 As ocorrências dos **subitens anteriores**, bem como as penalidades resultantes serão formalizadas por meio de notificação, via Ofício.

23.4 A aplicação das sanções previstas na tabela de Nível de Serviços obedecerá às mesmas regras especificadas no **subitem 23.1** deste edital.

23.5 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade de responsabilização da empresa contratada por eventuais perdas e danos causados à Administração.

23.6 A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias** corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Presidência da República.

23.7 O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Presidência da República, em favor da empresa contratada, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

23.8 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

23.9 O licitante que convocado no prazo de validade da sua proposta deixar de entregar a documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, **não manter a proposta**, falhar ou fraudar na prestação dos serviços licitados, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, sistema de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

23.10 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

23.11 As sanções previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

23.12 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

## 24. DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1 A Presidência da República poderá rescindir de pleno direito o contrato que vier a ser assinado em decorrência desta licitação, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, desde que motivado o ato e assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa, quando:

- a) vier a ser atingido por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- b) for envolvido em escândalo público e notório;
- c) quebrar o sigilo profissional;
- d) utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, informações não divulgadas ao público e as quais tenha acesso por força de suas atribuições e que contrariem as condições estabelecidas pela Presidência da República; e
- e) cancelada a adjudicação em virtude de qualquer dispositivo legal que a autorize.

24.2 A licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulada por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado.

24.2.1 A nulidade do procedimento licitatório induz à do contrato, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art. 59 da Lei nº 8.666/93.

24.3 A Presidência da República providenciará a publicação resumida do contrato a ser firmado, em decorrência desta licitação, no Diário Oficial da União, no prazo estipulado no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

24.4 Havendo indícios de conluio entre os licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a Presidência da República comunicará os fatos verificados à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça e ao Ministério Público Federal, para as providências devidas.

24.5 É facultado à pregoeira ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, **vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar dos enviados via fac-símile.**

24.6 Fica assegurado à Presidência da República o direito de no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

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

24.8 Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

24.9 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela pregoeira.

24.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Presidência da República.

24.11 O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que, sejam possíveis a aferição da sua qualificação, e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da sessão pública deste pregão, na forma eletrônica.

24.12 As normas que disciplinam este pregão, na forma eletrônica, serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura prestação dos serviços.

25.13 As questões decorrentes da execução deste edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

24.14 Este edital será fornecido pela Presidência da República a qualquer interessado, na Assessoria Técnica de Licitação, situada no Anexo II do Palácio do Planalto, Ala "A", sala 102, devendo para isso recolher junto ao Banco do Brasil, o valor de **R\$ 8,90 (oito reais e noventa centavos)**, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, em nome da Secretaria de Administração/PR, a ser emitida por meio do sítio [www.stn.fazenda.gov.br](http://www.stn.fazenda.gov.br), **Unidade Favorecida:** 110001 – **Gestão:** 00001, **Código de Recolhimento n°** 18837-9 e gratuito na internet por meio dos sítios [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) e [www.secretariageral.gov.br/secretaria-de-administracao/licitacoes](http://www.secretariageral.gov.br/secretaria-de-administracao/licitacoes).

24.15 Integram este edital os seguintes anexos:

- a) Anexo I – Termo de Referência;
  - a1) Apêndice: I – Declaração de Vistoria;
  - a2) Apêndice II – Teste de Conformidade;
  - a3) Apêndice III – Cronograma Físico-Financeiro;
  - a4) Apêndice IV – Termo de Sigilo de Confiabilidade;
- b) Anexo II – Planilha de Composição de Preços (Proposta Comercial);
- c) Anexo III – Declaração de Pleno Conhecimento das Condições de Vistoria; e
- d) Anexo IV – Minuta de Contrato.

24.16 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto licitado.

24.17 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.248, de 23 de outubro de 1991, e a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e dos Decretos n.ºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 6.204, de 5 de setembro de 2007 e 7.174, de 12 de maio de 2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações.

Brasília-DF, 27 de novembro de 2012.

**MARIA DE FÁTIMA CAMPOS OLIVEIRA**  
Pregoeira/PR

## ANEXO I

### PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 086/2012

#### PROCESSO Nº 00110.000871/2012-28

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

1.1 Contratação de solução de tecnologia da informação para gestão de recursos e serviços de telecomunicações, possibilitando a auditoria de cobrança das faturas das operadoras de telefonia fixa comutada e de telefonia móvel, contabilização do consumo dos gastos da telefonia fixa e móvel, com a disponibilização de relatórios gerenciais, em servidor Web, na intranet, para a Presidência da República, incluindo implantação, customização, treinamento, operação assistida, suporte técnico a distância e atualização da solução durante o período de garantia.

#### 2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os recursos de telecomunicações são elementos imprescindíveis nas organizações. Nos últimos anos, tem-se observado um aumento da utilização de telefones fixos e móveis pelos usuários dessas organizações.

2.2 Essa crescente utilização resulta num aumento considerável dos gastos com telefonia. Tais gastos tem sido objeto de ações preventivas dos órgãos de controle que recomendam uma maior gestão dos serviços de telefonia e uma maior eficiência dos gastos públicos.

2.3 Sendo assim, entende-se ser indispensável a aquisição de um sistema que auxilie na gestão dos serviços e recursos de telefonia fixa e móvel que compõem o parque tecnológico do Sistema de Telecomunicações da Presidência da República.

#### 3. DETALHAMENTO DO SISTEMA

Os itens a seguir detalham as funcionalidades e características mínimas que o Sistema de Gestão de Recursos e Serviços de Telecomunicações a ser fornecido deve possuir.

##### 3.1 Módulos do Sistema

**O sistema de Gerenciamento de Telecomunicações deve possuir, pelo menos, as seguintes funções:**

**3.1.1 Conciliação:** Funcionalidade na qual se realiza a comparação dos bilhetes coletados diretamente nos equipamentos de telefonia fixa com as ligações informadas nas contas ou faturas de telefonia fixa, apresentadas pelas empresas de telecomunicações, automatizando o processo de análise, glosa e ateste de faturas, comparando os registros dos equipamentos com os registros das faturas, informando se existe algum serviço cobrado que não foi registrado ou sua quantidade ou duração não corresponde ao identificado pelo equipamento de telefonia fixa.

**3.1.2 Verificação da conformidade:** Funcionalidade na qual se realiza a comparação de todos os serviços e valores cobrados nas faturas ou contas eletrônicas de telefonia fixa e móvel, apresentadas pelas empresas de telecomunicações, automatizando o processo de

análise, glosa e ateste de faturas, comparando com as tarifas e regras contratadas, informando de forma clara e concisa a incoerência existente.

**3.1.3 Cadastramento e Inventário:** Funcionalidade que permite efetuar o cadastramento dos contratos e tarifas praticadas e contratadas junto às empresas operadoras de serviço de telecomunicações (telefonia fixa e telefonia móvel), cadastro de todos os usuários e recursos, inventário de todos os recursos de telefonia, incluindo ramais, linhas diretas, DDR, ramais IP e telefones móveis. Tendo como principal objetivo a realização da verificação da conformidade e a conciliação dos serviços e valores praticados pelas operadoras de telefonia fixa e móvel e verificação da conformidade dos valores praticados nos contratos de linhas diretas.

**3.1.4 Coleta e Bilhetagem:** Funcionalidade que efetua a coleta dos registros das ligações telefônicas, fixa por meio de CDR (Call Detail Record – Registros Detalhados da Chamada) aplicando filtragem e normalização de campos e informações de acordo com as regras e a estrutura da base de dados, bem como a identificação inequívoca da origem do dado.

**3.1.5 Tarifação:** Funcionalidade que atribui valores a cada registro, serviço ou bilhete de ligação de acordo com as tarifas cadastradas baseadas nos contratos.

**3.1.6 Importação de Faturas de Operadora:** Funcionalidade em que é feita a leitura e importação automática de faturas de operadoras de telefonia fixa e móvel pelo menos em formatos .MDB, .XLS, .TXT pré-definidos pelas operadoras e FEBRABAN na versão mais atualizada e versões anteriores desse formato bem como outro formato que venha a ser regulamentado, recomendado ou/e adotado pela Anatel durante o período do contrato.

**3.1.7 Geração de Relatórios Técnicos, Administrativos e Gerenciais:** Funcionalidade que efetua a visualização dos resultados, valores, comparativos, tendências e históricos por centro de custo, por tipo de serviço, por DDD, por UF, por usuário por tipo de recurso, por limite ou outro tipo de informação tecnicamente viável, previamente agregados ou emitidos por demanda, em forma gráfica para a correta avaliação dos custos e consumo dos recursos de telecomunicações.

**3.1.8 Distribuição e Ateste das Contas:** Funcionalidade em que o sistema encaminha, através do e-mail corporativo, para cada usuário responsável ou detentor do terminal fixo ou móvel, um link para acessar uma página do sistema contendo o respectivo detalhamento da conta telefônica, com a finalidade de ateste mensal das ligações telefônicas realizadas no período. Os usuários receberão por email, mensalmente, mensagem com aviso de disponibilização de sua conta detalhada no sistema, contendo todos os ramais e celulares que estiverem sob sua responsabilidade. Os Diretores, Chefes, Gerentes, Supervisores ou Coordenadores de cada setor poderão, pelo sistema, identificar os usuários subordinados dos respectivos departamentos ou setores que não atestaram as contas dos terminais sob sua respectiva responsabilidade.

## **3.2 Ambiente de Telecomunicações**

3.2.1 O ambiente de Telecomunicações da Contratante, pode ser detalhado da seguinte forma:

- a) 11 centrais telefônicas Alcatel OmniPCX OXE dotadas de coleta interna e disponibilização dos CDR via rede, 7 Bastidores Remotos e 20 Centrais Móveis OXO;
- b) 48 E1 de conexão externa e 11 circuitos ISDN para interligação interna.
- c) 4440 ramais, sendo 1990 telefones IP, 1800 telefones digitais e 650 telefones analógicos.

- d) 500 linhas diretas;
- e) 5.000 entroncamentos;
- f) Processamento mensal de 300.000 ligações originadas dos terminais fixos;
- g) Cerca de 1.150 dispositivos terminais móveis e cerca de 200.000 ligações originadas e recebidas mensalmente dos terminais móveis.

3.2.2 O ambiente operacional e a arquitetura de hardware fornecida pela Contratante será composta no mínimo dos equipamentos e softwares descritos abaixo:

- a) Máquinas Virtuais VMWare em Cluster;
- b) Intel XEON X86\_64, 8GB Ram, Quad-Core;
- c) Intel XEON X86\_64, 16GB Ram, Quad-Core;
- d) Windows Server 2003 32bits ou 2008 64bits;
- e) Red Hat Enterprise Linux 64bits ou Clone, conforme disponibilidade;
- f) Armazenamento Storage NETAPP.
  
- g) Devido o fornecimento das licenças de banco de dados serem fornecidas pela Contratante, e por motivos de padronização tecnológica e compatibilidade técnica e operacional dos sistemas e dos profissionais da Contratante, a Licitante vencedora ou Consorcio vencedor deverá implantar o sistema utilizando um dos Bancos de Dados listados abaixo:

- Oracle versão 11g
- PostgreSQL Versão 9.1.4

### 3.2.3 Ambiente Operacional

O sistema a ser fornecido deverá ser instalado e rodar no(s) ambiente(s) operacional(is) da Contratante listado(s) abaixo:

3.2.3.1 Windows Server 2003 32bits ou 2008 64bits.

3.2.3.2 Red Hat Enterprise Linux 64bits ou Clone, conforme disponibilidade.

### 3.2.4 Ambiente de Hardware

3.2.4.1 O ambiente de hardware abrange a infra-estrutura, os meios e os equipamentos (hardwares) necessários para o funcionamento do sistema de acordo com o especificado neste documento e seus anexos.

3.2.4.2 O ambiente de hardware será provido pela Contratante, conforme subitem 3.2.2, podendo ser utilizada a atual estrutura existente (desde que com o aceite da licitante vencedora), ou uma estrutura modificada após sugestões propostas pela licitante vencedora e aceitas pela Contratante, uma vez que o sistema de gestão a ser implementado poderá depender de uma arquitetura de hardware diferente da previamente fornecida.

3.2.4.3 Cada licitante, ou o consórcio, deverá efetuar uma vistoria nas instalações da Contratante a fim de conhecer a arquitetura de hardware existente e os produtos a serem disponibilizados pelo sistema, conforme item 7, VISTORIA.

## 3.3 Funcionalidades Gerais

**O sistema deve efetuar o registro e a gestão das ligações, dos serviços e dos contratos de telefonia fixa e móvel com pelo menos as seguintes funções:**

3.3.1 Coletar e armazenar diariamente os bilhetes gerados pelas centrais telefônicas da Contratante, realizando a importação e o processamento dos registros das ligações disponibilizados e acessados via rede, podendo para isso utilizar conexão FTP.

3.3.2 Ser executado em servidor Web e disponibilizado na intranet da Contratante.

3.3.3 Permitir a mudança de sua estrutura visual de acordo com os padrões adotados pela Contratante.

3.3.4 Efetuar tarifação conforme regras da ANATEL e valores negociados nos contratos da Contratante, devendo permitir atribuir tarifas específicas por PABX, por tronco, ramal, cliente, modulação horária, centro de custo ou por empresa de telefonia contratada.

3.3.5 Funcionar com as centrais telefônicas existentes na Contratante.

3.3.6 Efetuar a exportação de forma manual ou automática das informações e relatórios gerados pelo menos nos seguintes formatos PDF, CSV, XLS, TXT e HTML.

3.3.6.1 Os campos e o layout dos formatos referidos no subitem anterior deverão ser customizáveis pela Contratante ou a Licitante vencedora deverá customizar os campos e o layout dos formatos e a Contratante deverá aprovar a customização.

3.3.6.1.1 Permitir a modificação no padrão dos relatórios através da inclusão ou exclusão de cabeçalhos e separadores de página, dados, colunas e linhas.

3.3.7 Possuir agenda de telefones particulares para cada um dos usuários finais permitindo que esses usuários cadastrem os números discados de interesse particular sendo que mensalmente o sistema deverá consolidar automaticamente os valores a serem ressarcidos à administração pública agrupados por terminal, por usuário e por período.

3.3.8 Ser customizado pela própria Licitante vencedora e todas as interfaces e relatórios devem estar no idioma português do Brasil.

3.3.9 Permitir a distribuição de gastos fixos por vários centros de custo podendo atribuir percentuais de participação diferentes para cada um deles.

3.3.10 Repasse de valores para Centros de Custos;

3.3.11 Rateio de valores entre os centros de custos;

3.3.12 Permitir o cadastramento e pesquisa de informações como número de série, IMEI (International Mobile Equipment Identity), número de SIM Card (Subscriber Identity/Identification Module), número de patrimônio afixado no equipamento, ou outra informação que possa ser coletada por meio de leitor de código de barras pelo menos no padrão Code 11 ou USD-8.

3.3.13 Para o cadastramento de código de barras o sistema deverá permitir a leitura da informação de um código de barras, por meio de equipamento capaz de ler esse código, e incluir a informação automaticamente num campo específico para o armazenamento da informação na base de dados e posterior atualização e consulta.

3.3.14 Permitir o cadastramento e atualização dos dados dos recursos e dos serviços utilizados durante o período de responsabilidade pelo número e pelo terminal, possibilitando a gestão da data de ativação do terminal fixo ou móvel, data de desativação, número do telefone, número de IMEI, marca, número de patrimônio, categoria do terminal, modelo do terminal, tipo de terminal (móvel, fixo analógico, fixo digital, fixo IP), número de SIM Card, departamento, setor, cargo do usuário responsável, centro de custo, nome do usuário detentor ou responsável, número de Contrato vinculado ao recurso, empresa operadora dos serviços do recurso, número do Termo de Responsabilidade, número do Termo de Devolução, número da sala técnica, rack, switch, número da porta, número do bloco de conexão, número da solicitação no sistema da Central de Serviços da Contratante que originou a solicitação feita pelo usuário do recurso, e valor do limite de utilização.

3.3.14.1 Permitir a inclusão de outros campos de cadastro de informações a serem gerenciadas. Para atender essa necessidade a Licitante vencedora deverá, durante o período de customização do sistema, incluir os campos adicionais necessários para a gestão das informações.

3.3.15 Realizar consultas e a geração de relatórios contendo os dados de cadastro dos usuários, dados dos serviços, dados de cadastro de recursos, dados da responsabilidade pelos serviços e pelos recursos, permitindo como parâmetro de entrada da pesquisa: data de ativação do terminal fixo ou móvel, data de desativação do terminal, data inicial e final da pesquisa, número do telefone, número do telefone discado, ramal, número de IMEI, marca, número de patrimônio, categoria do ramal/dispositivo, modelo, tipo de terminal, número de SIM Card, departamento, setor, cargo do usuário responsável, centro de custo, nome do usuário detentor ou responsável, número de Contrato, empresa operadora, DDD de origem, DDD de destino, número do Termo de Responsabilidade, número do Termo de Devolução, número da sala técnica, rack, switch, número da porta, número do bloco de conexão, número da solicitação no sistema da Central de Serviços da Contratante que originou a solicitação feita pelo usuário do recurso, e valor do limite de utilização.

3.3.15.1 Permitir atribuir mais de um responsável ou detentor para um mesmo terminal fixo ou móvel ao mesmo tempo.

3.3.15.2 Permitir que o cadastramento dos dispositivos fixos e móveis seja efetuado diretamente no sistema e também através de planilhas de carga.

3.3.15.3 Permitir o cadastramento e atualização dos usuários do sistema e dos recursos de telefonia fixa, utilizando os dados de cadastro de usuários e de terminais a serem disponibilizados pela Contratante.

3.3.15.4 Os referidos dados serão disponibilizados por meio de uma View ou tabela de consulta do Sistema de Gestão de Pessoas – PES e outra View ou tabela de consulta do Sistema de Patrimônio – ASI.

3.3.16 A atualização dos cadastros entre os sistemas deverá ser automática (toda mudança realizada no cadastro do sistema PES deve refletir uma mudança no cadastro no Sistema de Gestão de Telefonia) ou um alerta deverá ser gerado quando da mudança de lotação, do desligamento, da mudança de cargo e da gratificação do usuário bem como quando da inclusão ou associação de um terminal ou recuso de telefonia fixa, a um responsável ou detentor, no Sistema de Gestão de Recursos e Serviços de Telecomunicações - SGRST que não esteja devidamente cadastrado na base de dados do Sistema ASI.

3.3.17 Permitir o cadastramento dos contratos e suas respectivas tarifas para cada tipo de serviço prestado pelas operadoras de telefonia bem como permitir o cadastro das regras de tarifação, considerando as taxas e o fator de reajustes das tarifas.

3.3.18 Realizar 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.

3.3.19 Permitir o cadastro do índice de imposto para cada Contrato, ou seja, nos Contratos que a operadora de telefonia fornece a fatura eletrônica com os valores dos serviços sem imposto, o sistema deverá ser capaz de impostar todos os valores da fatura utilizando o índice de imposto previamente cadastrado. Nos Contratos que a operadora de telefonia fornece a fatura eletrônica com os valores dos serviços devidamente impostados, o índice de imposto deve ser 0% ou desconsiderado durante o processamento.

### **3.4 Requisitos funcionais**

#### **3.4.1 Telefonia Fixa**

**O sistema deve efetuar o registro e a gestão das ligações e serviços de telefonia fixa com pelo menos as seguintes funções:**

3.4.2 Coleta e processamento dos CDR dos PABX via interface Ethernet/IP com segurança compatível com padrão SSH ou VPN;

3.4.3 Efetuar a codificação (por meio de mascaramento, criptografia ou restrição de acesso) dos números discados de determinados ramais para efeito de sigilo e proteção;

3.4.4 Cadastro e Inventário das Centrais Telefônicas, PABX e Ramais;

3.4.5 Rateio dos custos por ramais, centro de custos e departamentos;

3.4.6 Realizar a geração de documento de Termo de Responsabilidade e Termo de devolução em formato .doc e .pdf com controle de numeração, conforme modelo a ser fornecido pela Presidência da República na fase de customização do sistema, quando da habilitação de um Terminal Fixo. Deve ser impresso nos documentos o número do Termo e o código de barras do número para facilitar a recuperação dos dados por meio de leitor de código de barras.

3.4.7 Leitura, importação e processamento das contas e faturas eletrônicas das operadoras;

3.4.8 Cadastramento de centro de custos associados a determinadas centrais ou ramais;

3.4.9 Fornecer relatórios diferenciados dos atestes assinados digitalmente. O usuário que não possuir token e certificado digital deverá ser capaz de atestar suas ligações sem assinar digitalmente seus atestes.

3.4.10 Permitir que o responsável e o detentor do terminal fixo sejam pessoas distintas, ou seja, um terminal poderá ser utilizado por um usuário detentor e ter outro usuário como responsável pelo ateste;

3.4.11 Gerar e emitir boleto de Guia de Recolhimento da União - GRU, simples, de forma a possibilitar o ressarcimento dos valores das ligações realizadas pelos usuários em caráter particular, no período referente ao ateste realizado e gerenciar os pagamentos, o crédito, o

débito, a movimentação de créditos e de débitos referentes aos ressarcimentos pagos ou pendentes de cada usuário para cada período atestado.

3.4.12 Pesquisa de informações e geração de relatórios dos serviços detalhados através de telas de consulta Web, com gráficos e informativos sobre os gastos realizados por ramal, por setor ou departamento, por tipo de serviço, por centro de custo, por Contrato, por operadora de telefonia, por tipo terminal e por período, conforme permissão de visualização de informações pré-estabelecida.

3.4.13 Publicação Web de relatórios gerenciais e listagem de dados como, a conta telefônica do ramal, utilização do canal de voz, comparativos de média de duração e custos das ligações.

3.4.14 Efetuar a definição de limites de utilização por ramal e também por usuário.

3.4.15 Emitir relatório, aviso e listagem dos ramais que excederem o limite de uso definido.

3.4.16 Deve possuir recurso ou ambiente em separado que permita inserir outros valores de tarifa para efeito de avaliação de gastos ou simulações, utilizando as mesmas informações reais ou base espelho para realizar as simulações.

3.4.17 Permitir que cada usuário da telefonia fixa possa atestar as chamadas de uso particular, podendo também alterar uma ligação de particular para outra situação (serviço, desconhecido), e vice-versa.

3.4.18 A tela de ateste da conta do usuário deverá ter opção de confirmação do ateste mensal da relação de ligações e serviços originados no(s) terminal(is) fixo(s) sob sua responsabilidade.

3.4.19 A tela de ateste mensal a ser disponibilizada para todos os usuários deverá ser formada pelos dados de ligações e serviços obtidos dos bilhetes gerados pelas centrais telefônicas, dentro do período do ateste. Esses dados deverão ser diariamente normalizados e tarifados conforme as regras e serviços de cada Contrato previamente cadastrado no sistema e posteriormente mensalmente disponibilizados para os usuários.

3.4.20 O usuário deverá visualizar na tela de ateste somente os valores, serviços e ligações identificadas e registradas na central telefônica e os valores devidos baseados no Contrato cadastrado.

3.4.21 Quando o usuário classificar uma ligação como particular o sistema deverá abrir uma tela para cadastramento do número chamado na agenda telefônica de números particulares que deverá guardar as informações de contatos particulares contendo pelo menos as informações de descrição do contato e número do contato.

3.4.22 O sistema deverá ser capaz de realizar a conciliação e a verificação da conformidade dos valores e serviços cobrados pelas operadoras independentemente da forma de faturamento realizado pelas operadoras, ou seja, mesmo se o faturamento for baseado no número chave da Contratante e não em seus números de ramais, o sistema deverá ser capaz de realizar todas as verificações e validações especificadas nesse Termo de Referência e em seus anexos.

#### **3.4.23 Telefonia Móvel**

**O sistema deve efetuar o registro e a gestão das ligações e serviços de telefonia móvel com pelo menos as seguintes funções:**

3.4.23.1 Cadastrar e controlar as informações que se referem ao aparelho celular tais como: número do celular, SIM Card; nome da operadora, número do Contrato; nome do usuário; cargo do usuário; lotação do usuário; marca e modelo do aparelho, número de série do aparelho, centro de custo, IMEI dentre outras informações especificadas nesse Termo de Referência;

3.4.23.2 Atribuição de Centro de Custo para os serviços de telefonia móvel;

3.4.23.3 Leitura das contas eletrônicas das operadoras de telefonia móvel e identificar os serviços previamente cadastrados e calcular os valores de cobrança baseando-se das informações dos contratos cadastrados;

3.4.23.4 Cadastramento dos contratos com as operadoras;

3.4.23.5 Cadastramento das linhas celulares;

3.4.23.6 Atribuição de Centro de Custo nas linhas celulares;

3.4.23.7 Fornecer relatórios diferenciados dos atestes assinados digitalmente. O usuário que não possuir token e certificado digital deverá ser capaz de atestar suas ligações sem assinar digitalmente seus atestes.

3.4.23.8 Permitir que o responsável e o detentor do terminal móvel sejam pessoas distintas, ou seja, um terminal poderá ser utilizado por um usuário detentor e ter outro usuário como responsável pelo ateste;

3.4.23.9 Realizar a geração de documento de Termo de Responsabilidade e Termo de devolução em formato .doc e .pdf com controle de numeração, conforme modelo a ser fornecido pela Contratante na fase de customização do sistema, quando da habilitação de um Terminal Móvel. Deve ser impresso nos documentos o número do Termo e o código de barras do número para facilitar a recuperação dos dados por meio de leitor de código de barras.

3.4.23.10 Leitura, importação e processamento das contas e faturas eletrônicas das operadoras;

3.4.23.11 Cadastramento de centro de custos associados a determinadas centrais ou ramais;

3.4.23.12 Gerar e emitir boleto de Guia de Recolhimento da União - GRU, simples, de forma a possibilitar o ressarcimento dos valores das ligações realizadas pelos usuários em caráter particular, no período referente ao ateste realizado e gerenciar os pagamentos, o crédito, o débito, a movimentação de créditos e de débitos referentes aos ressarcimentos pagos ou pendentes de cada usuário para cada período atestado.

3.4.23.13 Pesquisa de informações e geração de relatórios detalhados através de telas de consulta Web, com gráficos e informativos sobre os gastos realizados por ramal, por setor ou departamento, por tipo de serviço, por centro de custo, por Contrato, por operadora de telefonia, por tipo terminal e por período, conforme permissão de visualização de informações pré-estabelecida.

3.4.23.14 Publicação Web de relatórios gerenciais e listagem de dados como, a conta telefônica do ramal, utilização do canal de voz, comparativos de média de duração e custos das ligações.

3.4.23.15 Efetuar a definição de limites de utilização por terminal móvel e também por usuário.

3.4.23.16 Emitir relatório, aviso e listagem dos ramais que excederem o limite de uso definido.

3.4.23.17 Deve possuir recurso ou ambiente em separado que permita inserir outros valores de tarifa para efeito de avaliação de gastos ou simulações, utilizando as mesmas informações reais ou base espelho para realizar as simulações.

3.4.23.18 Permitir que cada usuário da telefonia móvel possa atestar as chamadas de uso particular, podendo também alterar uma ligação de particular para outra situação (serviço, desconhecido), e vice-versa.

3.4.23.19 A tela de ateste da conta do usuário deverá ter opção de confirmação do ateste mensal da relação de ligações e serviços originados no(s) terminal(is) móvel(is) sob sua responsabilidade.

3.4.23.20 Quando o usuário classificar uma ligação como particular o sistema deverá abrir uma tela para cadastramento do número chamado na agenda telefônica de números particulares que deverá guardar as informações de contatos particulares contendo pelo menos as informações de descrição do contato e número do contato.

3.4.23.21 A tela de ateste mensal a ser disponibilizada para todos os usuários deverá ser formada pelos dados de ligações e serviços obtidos das faturas telefônicas, dentro do período do ateste. Esses dados deverão ser normalizados e tarifados conforme as regras e serviços de cada Contrato previamente cadastrado no sistema e posteriormente disponibilizados para os usuários após realizada a verificação da conformidade de todos os registros, sendo disponibilizado para os usuários somente os valores identificados como devidos.

### **3.4.24 Tarifas e Serviços Contratados de Operadoras de Telefonia Fixa e Móvel**

**Com relação às tarifas e aos serviços prestados pelas operadoras, o sistema deve efetuar pelo menos as seguintes funções:**

3.4.24.1 O Sistema deve importar arquivos das faturas das operadoras em formato FEBRABAN, na versão mais atualizada e versões anteriores, devendo ser possível a customização, pelo Administrador do Sistema, quando do advento de uma atualização desse formato, além de possibilitar a importação de faturas em formatos específicos das operadoras disponibilizado em formato MDB, TXT, XLS e formato .txt Nextel ou outros formatos disponibilizados pelas operadoras.

3.4.24.2 Disponibilização e atualização no sistema do plano básico publicado pela Anatel;

3.4.24.3 Possibilidade de simulação de tarifas por meio da importação e processamento das contas das operadoras de telefonia e inserção de tarifas obtidas em consulta de mercado, comparando com as tarifas praticadas;

3.4.24.4 Verificação das tarifas e serviços cobrados pelas operadoras nas faturas de forma a consolidar os valores de glosa referentes aos valores superiores às tarifas contratadas bem como os valores referentes a serviços não previstos nos contratos das operadoras e também os não identificados ou com duração diversa daquela registrada na Central telefônica da Contratante;

3.4.24.5 Emissão de relatórios e gráficos de auxílio à renegociação de tarifas junto às operadoras de telefonia fixa e móvel;

3.4.24.6 Comparar todas as faturas das operadoras de telefonia fixa e móvel com as condições contratuais (valor da tarifa, modulação horária, modulação de distância, tipo de chamada, tipo de serviços contratado, vigência do contrato, números vinculados ao contrato sob a responsabilidade da Contratante), realçando as discrepâncias encontradas (diferença de tarifa, diferença de serviço contratado e diferença de minutagem).

3.4.24.7 Após realizar a coleta e o processamento dos CDR e bilhetes gerados pelas centrais telefônicas da Contratante, o sistema deverá realizar a conciliação durante o processo de importação e carga das informações das faturas eletrônicas, comparando todos os bilhetes coletados no período, com as ligações informadas nas contas ou faturas de telefonia fixa, automatizando o processo de análise, glosa e ateste de faturas do contrato de telefonia, comparando com os registros dos equipamentos com os registros das faturas, informando se existe algum serviço cobrado que não foi registrado pela central ou sua quantidade ou duração não corresponde ao identificado pelo equipamento de telefonia fixa.

3.4.24.8 O processo de conciliação poderá ser realizado após a importação da fatura, devendo para isso o sistema realizar a conciliação de forma simples e automática após um clique, possibilitando a conferência de todos os registros da fatura importada, gerando um relatório consolidado das ligações e serviços não identificados pela central telefônica ou que sua duração ou quantidade não seja correspondente à registrada nos CDR da central.

3.4.24.9 Realizar a comparação dos serviços e valores cobrados nas faturas ou contas eletrônicas de telefonia fixa ou móvel, apresentadas pelas operadoras, automatizando o processo de análise, glosa e ateste de faturas, comparando com as tarifas e regras contratadas, informando de forma clara e concisa a incoerência existente.

3.4.24.10 Após realizar a comparação dos serviços e valores o sistema deverá consolidar para cada fatura importada relatórios de valores e serviços cobrados, valores e serviços devidos e valores e serviços glosados.

3.4.24.11 Os valores e serviços glosados deverão ser o resultado dos valores e serviços cobrados menos os valores e serviços devidos.

3.4.25 Caso exista na fatura da operadora algum serviço não cadastrado no sistema ou cobrado indevidamente, o sistema deverá consolidar, para cada fatura importada, todos os serviços e sua respectiva quantidade, duração e valores cobrados num relatório de serviços não contratados.

3.4.25.1 Caso um serviço seja contratado e não tenha sido previamente cadastrado, e conseqüentemente após a importação da fatura esteja no relatório de serviços não contratados, o sistema deverá permitir que os serviços e seus respectivos valores saiam do relatório de serviços não contratados e passem a fazer parte do relatório de serviços e valores cobrados e devidos ou permita a exclusão da fatura importada e de todos os seus registros e a re-importação da fatura após o devido cadastramento do serviço.

### **3.4.26 Inventário e Controle**

O sistema deve inventariar e gerenciar os contratos e serviços de telefonia fixa e móvel com pelo menos as seguintes funcionalidades:

3.4.26.1 Inventário das linhas DDR;

3.4.26.2 Inventário das linhas ADSL;

3.4.26.3 Inventário das linhas de FAX;

3.4.26.4 Inventário das linhas diretas;

3.4.26.5 Cadastro dos contratos de voz e de Dados; (No. do contrato, processo, data início, data finalização, data renovação, empresa, tarifas contratadas por horário tarifário e por tipo de serviço, vinculação de recursos aos contratos, valor anual estimado, imposto praticado nas tarifas.)

3.4.26.6 Cadastro dos serviços contratados por linha ou recurso, de forma a reconhecer a cobrança indevida de serviços, pacotes de dados ou assinatura básica atribuída a cada terminal ou recurso;

3.4.26.7 Cadastro dos usuários dos recursos;

3.4.26.8 Atribuição de Centros de Custos nos recursos do inventário;

3.4.26.9 Fornecer o status e emitir relatórios dos aparelhos e das linhas de telefonia móvel com os seguintes tipos de classificações: personalizado, kit de viagens, eventos e reserva-técnica.

3.4.26.10 Emitir relatório gráfico de avaliação da utilização das linhas de telefonia fixa e móvel;

3.4.26.11 Emitir relatório gráfico de a avaliação da utilização dos recursos cadastrados (ramais, troncos, centrais ou funcionalidades);

3.4.26.12 Emitir relatórios gerenciais e listagem de dados como: a conta de cobrança, comparativos de média de duração e custos das ligações;

3.4.26.13 Efetuar a vinculação dos recursos aos seus respectivos contratos, possibilitando a identificação automática dos recursos que não estão cobertos por algum Contrato. A vinculação deverá identificar ainda os recursos que serão afetados quando um contrato for finalizado ou renovado.

3.4.26.14 Customização de relatório com gráfico contendo a visão anual do dispêndio realizado e saldo anual do Contrato.

3.4.26.15 Além de permitir o cadastramento dos Contratos, o sistema deve permitir a visualização dos Contratos de prestação de serviço de telecomunicações, seus aditivos e data de validade.

### **3.4.27 Conciliação**

O sistema deve efetuar a conciliação entre os CDR, gerados pelas centrais, e as contas das operadoras (FEBRABAN,.MDB, .XLS, .TXT), com pelo menos as seguintes funcionalidades:

- 3.4.27.1 Verificação dos serviços;
- 3.4.27.2 Verificação dos custos;
- 3.4.27.3 Verificação das chamadas cobradas;
- 3.4.27.4 Verificação de chamadas cobradas e não realizadas ou não registradas pelas centrais telefônicas;
- 3.4.27.5 Verificação da minutagem cobrada;
- 3.4.27.6 Verificação das tarifas cobradas;
- 3.4.27.7 Confrontação do valor cobrado com o contratado;
- 3.4.27.8 Verificação das metas de consumo por usuário ou centro de custo;
- 3.4.27.9 Geração de relatórios gerenciais de auxílio a tomada de decisão;
- 3.4.27.10 A Identificação de situações de assincronia de relógios e pequenas variações de duração das ligações deverão ser analisadas pelo sistema de maneira a garantir pelo menos 98% de acerto para as ligações efetivamente realizadas;
- 3.4.27.11 Verificação da existência de ligações que estão sendo cobradas em atraso, em duplicidade, independente dos fechamentos mensais;
- 3.4.27.12 A conciliação deve ser realizada sem interferência humana efetuando a comparação dos valores cobrados com o que foi contratado com as operadoras.

### **3.4.28 Coleta**

- 3.4.28.1 A fim de garantir que a coleta e a utilização dos PABX estão de acordo com o configurado, o sistema deverá verificar a situação dos coletores dos PABX, bem como deverá realizar pelo menos os seguintes procedimentos e verificações:
- 3.4.28.1.1 Verificar se o equipamento de coleta de bilhetes está acessível pela Intranet;
  - 3.4.28.1.2 Verificar se a data e hora do coletor estão corretas;
  - 3.4.28.1.3 Verificar se o PABX está emitindo CDR;
  - 3.4.28.1.4 Verificar se a data e hora dos CDR estão corretas ou permitir o ajuste do sincronismo por meio do protocolo NTP;
  - 3.4.28.1.5 Verificar se todas as rotas estão sendo utilizadas;
  - 3.4.28.1.6 Verificar se os CDR estão no formato correto;
  - 3.4.28.1.7 Efetuar o controle do horário de verão;
  - 3.4.28.1.8 Fornecer o histórico de todas as coletas realizadas;
  - 3.4.28.1.9 Possuir interface de acesso a informação em plataforma Web.

### **3.4.29 Relatórios customizáveis**

Além do especificado anteriormente o sistema deve permitir a emissão e visualização de relatórios, possuindo pelo menos as seguintes características:

3.4.29.1 Efetuar a geração de relatórios individuais por data ou ramal.

3.4.29.2 Permitir o agendamento e a visualização de relatórios em tela, bem como a impressão, gravação, exportação em determinados formatos (pelo menos em XLS, CSV, PDF, TXT, HTML) e envio manual e automático de relatórios via mensagem eletrônica.

3.4.29.3 O sistema deve efetuar a emissão de relatórios específicos por usuário, por gerência, em determinado período.

3.4.29.4 O sistema deve gerar relatórios mostrando o perfil de tráfego durante determinado período e nas diversas horas do dia, além de emitir relatórios com a evolução do tráfego nas horas de maior movimento.

3.4.29.5 O sistema deve gerar relatórios que mostrem a utilização das linhas, troncos e rotas.

3.4.29.6 O sistema deve emitir relatórios consolidados e analíticos de gastos por centro de custo, por ramal e por usuário.

3.4.29.7 O sistema deve efetuar a geração de relatórios pré-definidos, textuais e gráficos, pelo menos, por:

- a) Tipo de ligação; (Fixa Local, Fixa Móvel, DDD, DDI, LD Intra-Regional, LD Inter-Regional, Local, Degrau 01, Degrau 02, Degrau 03, Degrau 04), deslocamento, adicional de deslocamento;
- b) Estado;
- c) Região de Outorga;
- d) Operadora;
- e) Ramal;
- f) Telefone móvel;
- g) Telefone fixo;
- h) Telefone ou Região de Origem;
- i) Telefone ou Região de Destino;
- j) Centro de Custo (setor);
- k) Rotas de entrada e saída;
- l) Data Inicial – data na qual o usuário foi registrado como responsável pelo terminal fixo ou móvel;
- m) Data Final – data na qual o usuário foi desligado da responsabilidade pelo terminal fixo ou móvel;
- n) Horários;
- o) Valor da ligação;
- p) Duração da ligação;
- q) DDD de destino;
- r) Prefixo;
- s) MCDU;
- t) Ligações Intra-rede (ligações entre celulares da mesma empresa/Contrato);
- u) Usuário (permitindo como entrada parte do nome e retornando nome completo);
- v) Perfil de acesso;

- w) Categoria do terminal (privilégios de efetuar ligações);
- x) Responsável (usuário responsável pelo atesto do ramal);
- y) Detentor (usuário que utiliza o terminal)
- z) *Login* de acesso à rede;
- aa) *Log* (LOG de acesso e LOG de atualizações).

### **3.4.30 Relatórios pré-customizados**

3.4.30.1 Além do exposto anteriormente, os seguintes relatórios pré-definidos deverão estar prontos e serem acessíveis ao usuário final com devida permissão ou administrador do sistema em um tempo de resposta não superior a 30 (trinta) segundos:

#### **3.4.30.1.1 *Lista dos 100 terminais fixos ou móveis mais utilizados no mês por, pelo menos:***

- Duração das ligações;
- Tipo de Chamada (Fixo para Fixo, Fixo para Móvel, Móvel para Fixo, Móvel para Móvel);
- Valor das ligações;
- Centro de custo;
- Central telefônica.

#### **3.4.30.1.2 *Lista dos 100 terminais fixos ou móveis menos utilizados no mês por, pelo menos:***

- a) Duração das ligações;
- b) Tipo de Chamada (Fixo para Fixo, Fixo para Móvel, Móvel para Fixo, Móvel para Móvel);
- c) Valor das ligações;
- b) Centro de custo;
- c) Central telefônica.

#### **3.4.30.1.3 *Quantidade de Ligações originadas em terminais fixos ou móveis no mês por, pelo menos:***

- a) DDD;
- b) DDI;
- c) Tipo de serviço;
- d) Estado;
- e) Cidade;
- f) Contrato;
- g) Terminal de origem;
- h) Número de destino;
- i) Região de Outorga.

#### **3.4.30.1.4 *Quantidade de Ligações realizadas para telefones móveis no mês por, pelo menos:***

- a) Centro de custo;
- b) Terminal fixo ou móvel.
- c) Tipo de terminal;
- d) Marca;
- e) Modelo;
- f) Tipo de serviço;
- g) Duração.

#### **3.4.30.1.5 *Duração das ligações originadas em terminais fixos ou móveis no mês por, pelo menos:***

- a) Celular;
- b) Centro de custo;

- c) Ramal.
- d) Data;
- e) Tipo de serviço;
- f) Horário tarifário.

#### 3.4.30.1.6 Histórico de usuários por ramal/celular:

- a) Ramal;
- b) Celular;
- c) Usuários;
- b) Data Inicial – data na qual o usuário foi registrado como responsável pelo terminal fixo ou móvel;
- c) Data Final – data na qual o usuário foi desligado da responsabilidade pelo terminal fixo ou móvel;

3.4.30.2 Os relatórios pré-definidos serão adequados às necessidades da Contratante durante a fase de customização do sistema.

3.4.30.3 Além dos itens anteriores, o sistema deve gerar relatórios diversos e configuráveis pelo administrador, baseando-se em dados armazenados no sistema.

3.4.30.4 Os relatórios deverão efetuar o ordenamento por colunas escolhidas pelo usuário ou administrador no momento da visualização do relatório.

3.4.30.5 O sistema deve gerar relatório(s) que mostre(m) a utilização e ocupação das linhas e troncos da telefonia fixa.

3.4.30.6 Os relatórios devem possibilitar a apresentação de usuários que tenham mais de um ramal ou mais de um celular ou um ramal e um celular apresentando o relatório por chamadas agrupadas para todos os ramais e celulares e por chamadas por ramal e celular separadamente.

### **3.4.31 Auditoria**

O sistema deve efetuar ações anti-fraudes a fim de auxiliar Auditorias internas. No mínimo, o sistema deve:

3.4.31.1 Identificar chamadas Locais, LDN e LDI de grande duração, sendo parametrizável o seu valor da quantidade de minutos;

3.4.31.2 Identificar a utilização de serviços telefônicos em desacordo com o perfil do usuário detentor, como por exemplo: um ramal que tenha sua categoria cadastrada no sistema que permita realizar somente ligações locais e internas e tenha em seus registros ligações LDN e LDI originadas desse ramal;

3.4.31.3 Identificar de forma automática o registro de recebimento de ligações a cobrar.

### **3.5 Requisitos não funcionais**

Junto às funcionalidades já especificadas a solução deve possuir também as seguintes características não funcionais:

#### **3.5.1 Do Armazenamento de Dados e Backup**

3.5.1.1 Todas as licenças de Sistema de Gestão de Banco de Dados – SGBD serão fornecidas pela Contratante, dessa forma toda a estrutura de dados da Solução contratada deverá ser construída e configurada num dos dois SGBD disponibilizados pela Contratante, Oracle 11g ou PostgreSQL Versão 9.1.4.

3.5.1.2 A Licitante vencedora deverá fornecer plano de realização de Backup, devendo para isso definir o procedimento a ser configurado no SGBD utilizado pela Solução permitindo realizar o Backup de todos os dados de sua base, sem paralisar o sistema, ou em horários pré-agendados fora do horário comercial e sem a necessidade da presença de operadores do sistema, devendo esse Backup ser executado com frequência diária, semanal e mensal.

### **3.5.2 Acesso**

3.5.2.1 O acesso aos módulos do sistema deverá ser protegido por senha de acordo com os privilégios atribuídos a cada grupo de usuários, sendo definido e configurado um perfil de acesso para cada grupo e cada grupo ou usuário poderá ter um ou mais perfis de acesso, garantindo dessa forma a integridade dos dados e o sigilo das informações.

3.5.2.2 O sistema deve permitir o acesso e a gestão de no mínimo 5.650 usuários finais, 6.000 recursos ou dispositivos (terminais fixos ou móveis) e 16 administradores, permitindo acesso simultâneo de pelo menos 5 administradores e 400 usuários finais.

3.5.2.3 O usuário deverá ser identificado por meio da integração com sistema de gestão de pessoas definida nos subitens 3.3.15.4 e 3.3.16 e autenticado no sistema de forma automática utilizando variáveis do sistema operacional e sessão da rede, tendo a opção de validação via LDAP e Certificação Digital no padrão ICP Brasil utilizando token.

3.5.2.4 Caso o usuário possua Token e Certificado Digital, o sistema deve possibilitar que o usuário assine digitalmente seus atestes.

3.5.2.5 O Sistema deverá salvar o histórico de todas as ações e acessos registrando todas as operações em 'Log'. O sistema deverá gerar e salvar todos os registros de Log (dados de usuários, data e hora das operações, operação executada, dados atualizados, incluídos ou excluídos.) dos usuários, inclusive o log dos usuários com perfil de Administrador Geral, que efetuarem qualquer tipo de operação, possibilitando resgatar quais modificações foram efetuadas, data e hora da modificação, bem como os registros dos acessos ou tentativa de acesso ao sistema, mesmo que tais usuários não tenham efetuado nenhuma alteração, incluindo mas não se limitando o registro de qualquer atualização ou modificações realizadas nos dados do Banco de Dados utilizando o sistema.

3.5.2.6 O acesso ao registro dos LOGS, bem como o seu gerenciamento, deverá ser permitido somente a usuário com o perfil de Administrador Geral.

### **3.5.3 Capacidade e desempenho**

3.5.3.1 A estrutura do banco de dados e o desempenho do sistema devem levar em consideração a necessidade de processamento, armazenamento, disponibilidade e backup compatíveis com o solicitado neste Termo de Referência e seus anexos, bem como suportar pelo menos 30% de acréscimo do atual volume de tráfego (atualmente: 300.000 ligações originadas mensalmente em terminais fixos; 200.000 ligações originadas e terminadas mensalmente em terminais móveis; cerca de 4.500 terminais fixos e cerca de 1.150 dispositivos móveis celulares; importação e processamento mensal de 15 faturas telefônicas

nos formatos .txt, .txt nextel .mdb, .xls e FEBRABAN V2 e V3) e possuir capacidade para futuras ampliações.

3.5.3.2 O tempo total para o processamento, retarificação, comparação, conciliação e geração de relatórios referentes ao período de 01 (um) mês completo, com volume mensal de pelo menos 500 mil ligações, deverá ser de no máximo 72 (setenta e duas) horas.

3.5.3.3 O sistema e sua respectiva arquitetura deverão suportar e armazenar os dados relativos a pelo menos 05 (cinco) anos, possibilitando a realização do processamento, pesquisa e relatórios em tempo real (relatórios históricos).

#### **4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1 Para viabilizar a implantação do sistema, são necessárias atividades preliminares, referentes à identificação e conhecimento do sistema de telecomunicações. A avaliação e o conhecimento do ambiente de telecomunicações da Contratante é condição preponderante para a eficácia dos serviços a serem executados.

4.2 Todos os serviços e atividades previstos neste documento deverão ser acompanhados por servidores da Contratante, designados oportunamente.

4.3 Ao longo da execução dos serviços, deverá haver reuniões de trabalho, no mínimo semanais, entre a Contratante e a Licitante vencedora, nas instalações da Contratante, visando o acompanhamento da execução do Contrato.

4.3.1 Todas as reuniões serão registradas, pela Licitante vencedora, em forma de Ata e outros documentos de acompanhamento do projeto que deverão ser submetidos para a Contratante para aprovação e complemento de informações;

4.4 Os serviços serão desenvolvidos gradualmente, em fases, possibilitando o acompanhamento, avaliações e orientações por parte da Contratante. Tais fases são complementares e interdependentes entre si e poderão ser executadas paralelamente e, a qualquer momento, ser revisadas. A execução do Contrato pode ser classificada conforme as fases a seguir:

##### **4.5 Fase de LEVANTAMENTO, DIAGNÓSTICO E INTEGRAÇÃO:**

4.5.1 Nesta fase, a licitante vencedora deverá efetuar levantamento e diagnóstico do ambiente e de todo o sistema de telecomunicações da Contratante no que se refere ao sistema que será implantado.

4.5.2 Consiste de maneira geral de vistoria detalhada, com levantamento completo e minucioso do sistema de telecomunicações e de dados, bem como das instalações, ativos, usuários, processos de gestão e de cadastramento, centros de custo, dados contratuais, sistemas de pessoal e de patrimônio, dentre outras informações, visando levantar os dados para a implantação da solução contratada, podendo para isso realizar as seguintes atividades:

4.5.2.1 Levantar e identificar o parque de telecomunicação (telefonia fixa e móvel), bem como sua infra-estrutura, ativos, usuários; insumos, necessidades e produtos;

4.5.2.2 Levantar todos os contratos de telecomunicações vigentes;

4.5.2.3 Levantar e analisar os processos de trabalho atuais, referentes ao sistema de telecomunicações, gestão de ateste e gestão de contratos;

4.5.2.4 Levantar e analisar o processo de coleta de CDR;

4.5.2.5 Levantar e analisar os centros de custo;

4.5.2.6 Levantar as necessidades e os requisitos para a implantação e customização do sistema;

#### 4.6 Fase de IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO:

4.6.1 Esta fase representa a implantação do(s) sistema(s) e suas respectivas customizações para atender aos requisitos e necessidades especificadas neste Termo de Referência e seus anexos.

4.6.2 A licitante vencedora deverá instalar todas as ferramentas do(s) sistema(s) no ambiente de hardware definido e efetuar a integração entre os módulos do sistema, a criação e integração de banco de dados, a inclusão dos dados levantados na fase de LEVANTAMENTO e DIAGNÓSTICO no banco de dados da solução.

4.6.3 A Licitante vencedora deve realizar antes da customização do software, reuniões com os gestores do Contrato e equipe de analistas da Contratante para avaliar as necessidades, podendo inclusive, desde que previamente agendado, solicitar mais reuniões com os responsáveis das áreas para sanar dúvidas e entender melhor as necessidades de customização.

4.6.4 Para que o sistema entre em produção atendendo às necessidades e requisitos especificados neste Termo de Referência, a Licitante vencedora deverá realizar, dentre outras atividades:

4.6.4.1 Instalação e configuração dos programas (telefonia fixa e móvel);

4.6.4.2 Criação do banco de dados e inserção dos dados de cadastro de dispositivos fixos e móveis, das centrais, dos ramais, dos usuários, dos centros de custo, dos dispositivos de dados, dos contratos dentre outros dados necessários para o funcionamento do sistema e a gestão dos recursos e serviços de telecomunicações;

4.6.4.3 Realizar a integração dos módulos do sistema (cadastro; bilhetagem; coleta de CDR; conciliação, dentro outros módulos existentes);

4.6.4.4 Configurar o sistema com todas as informações necessárias para operacionalizar cada módulo (telefonia fixa, telefonia móvel, relatórios, ambiente Web, cadastro, inventário, dentre outros necessários);

4.6.4.5 Cadastramento e carga de todos os dados (usuários, ativos, centros de custos, dispositivos, centrais, Contratos, dentre outros existentes) referentes a coleta, medição e tarifação de CDR e registros de ligações.

4.6.4.6 Importação das contas das operadoras de telefonia. Realizar a comparação utilizando os dados e tarifas contratadas e registros coletados viabilizando também realizar a conciliação dos dados.

4.6.4.7 Customizar a integração com os Bancos de Dados do sistema de pessoal - PES e do sistema de patrimônio - ASI automatizando o cadastramento dos usuários e dos equipamentos, terminais e dispositivos no sistema. Para realizar a integração com esses sistemas a Contratante disponibilizará uma View da base de dados do sistema PES contendo os dados de cadastro dos servidores que utilizarão o sistema e uma segunda View da base de dados do sistema ASI contendo os dados de cadastro dos equipamentos, terminais e dispositivos fixos ou móveis que constam na base de dados do sistema ASI.

4.6.4.8 A Licitante vencedora deverá customizar, além de outras necessidades previstas deste Termo de Referência e em seus anexos, as funcionalidades listadas abaixo:

4.6.4.8.1 Geração de boleto de Guia de Recolhimento da União – GRU contendo os dados do usuário do terminal, dados do terminal fixo ou móvel e o mês ou período que se refere o ressarcimento, além de outros dados necessários para o controle e realização dos pagamentos.

4.6.4.8.2 Para gerenciar os pagamentos e baixas dos boletos o sistema deverá se comunicar com o servidor do Banco conveniado para fazer o intercâmbio de informações por meio eletrônico entre o Banco e o sistema.

4.6.4.9 Para efeito de emissão de relatórios gerenciais, cobranças e históricos a Licitante vencedora deverá fazer a importação e processamento dos CDR disponíveis nas centrais telefônicas e de faturas eletrônicas disponibilizadas pela PR relativos aos anos de 2011 e 2012.

a)

4.6.5 Autenticação no sistema de forma automática utilizando variáveis do sistema operacional e sessão da rede, tendo a opção de validação via LDAP e Certificação Digital no padrão ICP Brasil utilizando token.

4.6.6 Permitir que cada usuário da telefonia fixa ou móvel possa atestar as chamadas de uso particular, podendo também alterar uma ligação de particular para outra situação (serviço, desconhecido), e vice-versa.

4.6.7 A tela de ateste da conta do usuário deverá ter opção de confirmação do ateste mensal da relação de ligações e serviços originados no(s) terminal(is) fixo(s) ou móvel(is) sob sua responsabilidade.

4.6.7.1 Caso o usuário possua Token e Certificado Digital, o sistema deve possibilitar que o usuário assine digitalmente seus atestes.

4.6.8 A tela de ateste mensal a ser disponibilizada para todos os usuários deverá ser formada pelos dados de ligações e serviços obtidos dos bilhetes gerados pelas centrais telefônicas, dentro do período do ateste. Esses dados deverão ser normalizados e tarifados conforme as regras e serviços de cada Contrato previamente cadastrado no sistema e posteriormente disponibilizados para os usuários.

4.6.9 O usuário deverá receber na tela de ateste somente os valores, serviços e ligações identificadas e registradas na central telefônica e os valores devidos baseados no Contrato cadastrado.

4.6.10 Quando o usuário classificar uma ligação como particular o sistema deverá abrir uma tela para cadastramento do número chamado na agenda telefônica de números particulares que deverá guardar as informações de contatos particulares contendo pelo menos as informações de descrição do contato e número do contato.

4.6.11 A Licitante vencedora deverá customizar na fase de implantação e customização todas as funcionalidades previstas neste Termo de Referência e seus anexos que não sejam nativas do sistema que ainda não tenham sido customizadas no prazo máximo de 170 dias a contar da assinatura do contrato.

4.6.11.1 Cada customização que resulte numa nova tela ou alteração de uma tela pré-existente, deverá ser aprovada, por meio de Termo de Aceite Definitivo pelo Gestor do contrato e, caso necessário, pela equipe de acompanhamento contratual. O Termo de Aceite poderá englobar mais de uma tela por aceite.

4.6.12 Objetivando um melhor acesso, visualização e gestão das informações, sempre que necessário e durante o período de implantação, customização ou operação assistida on site, as telas do sistema deverão ser atualizadas, sempre que essas atualizações sejam tecnicamente viáveis, ou seja, não impacte de forma significativa na arquitetura do sistema e sejam relacionadas às funcionalidades previstas neste Termo de Referência e seus anexos.

4.6.13 Após customizar todas as funcionalidades a empresa deverá criar e executar plano de implantação do sistema que deverá englobar política e período de conscientização dos usuários.

#### 4.7 Fase de TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO.

4.7.1 Esta fase representa toda a transferência de conhecimento, especificada neste Termo de Referência e seus anexos, a ser realizada pela Contratada durante a execução do contrato.

4.7.2 Os Treinamentos serão divididos em duas categorias: treinamento teórico e treinamento prático.

4.7.3 A Licitante vencedora deverá realizar, antes de iniciar os treinamentos, reuniões com os gestores de contrato e equipe de analistas da Contratante para levantar e alinhar os requisitos, podendo inclusive, desde que previamente agendada, solicitar mais reuniões com os responsáveis das áreas para sanar dúvidas e entender melhor as necessidades.

4.7.4 Os treinamentos deverão ser realizados conforme item 6 e seus respectivos subitens.

4.7.5 Após a implantação e durante o período de treinamento a Licitante vencedora deverá disponibilizar ambiente de software visando a realização dos treinamentos dos servidores que irão operar e gerenciar o(s) sistema(s), sendo que o hardware deverá ser fornecido pela Contratante.

4.7.6 Após a implantação e aceitação total da solução os dois ambientes de produção e de homologação e desenvolvimento deverão permanecer ativos e licenciados sem nenhum custo para a Contratante.

4.7.7 A Licitante vencedora deverá comparecer, na figura do seu representante legal, o qual se fará acompanhar por pelo menos um instrutor do curso a ser ministrado, a uma reunião técnica preparatória, que deverá acontecer até 30 (trinta) dias antes da data do treinamento, onde serão definidos detalhes sobre a execução do treinamento.

#### 4.7.8 Fase de OPERAÇÃO ASSISTIDA ON-SITE:

4.7.9 Esta fase terá uma duração de 6 (seis) meses e será iniciada logo após o aceite definitivo da solução e de seus respectivos módulos e funcionalidades, a ser realizado pela Contratante, e obrigatoriamente logo após os treinamentos e após o período de divulgação da política de conscientização.

4.7.10 Nesta fase a Licitante vencedora deverá disponibilizar nas dependências da Contratante, no horário comercial das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00, um técnico que contenha sólidos conhecimentos da solução implantada.

4.7.11 Esta fase consiste no acompanhamento e monitoração da execução dos processos de gestão automatizados pelo sistema, compreendendo mas não se limitando ao auxílio da equipe da Contratante no processo de importação de contas, no cadastramento e gestão de usuários, gestão de dispositivos, gestão de Contratos bem como auxílio na operação e administração da solução, devendo para isso realizar e auxiliar nas seguintes atividades:

4.7.11.1 Criação e atualização dos cadastros e processamento de dados.

4.7.11.2 Customização de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais;

4.7.11.3 Customização dos módulos do sistema;

4.7.11.4 Identificação e solução de possíveis problemas que venham ocorrer.

#### 4.8 Fase de OPERAÇÃO ASSISTIDA Á DISTANCIA E SUPORTE TÉCNICO Á DISTÂNCIA:

4.8.1 Esta fase terá uma duração de 6 meses e será iniciada logo após o encerramento da Operação Assistida *on-site*. Durante esse período a Licitante vencedora deverá disponibilizar telefone 0800 e e-mail para a abertura de chamados de suporte técnico.

4.8.1.1 O atendimento dos chamados durante essa fase deverá ser iniciado em até 24 horas úteis após sua abertura e concluído em até 16 horas úteis após o início do atendimento. O não cumprimento desses prazos acarretará multa de 0,1% sobre o valor da contratação por ocorrência. O prazo para concluir o atendimento durante essa fase poderá ser prorrogado por até 2 vezes em iguais períodos sempre que esse seja devidamente justificado e aceito pela Contratante.

4.8.2 A indisponibilidade da solução ou problema apresentado em alguma funcionalidade poderá ser objeto de abertura de chamado de suporte técnico à distância durante este período.

#### 4.9 Fase de GARANTIA:

4.9.1 Esta fase terá duração de 12 meses e será iniciada com a entrada do sistema em produção e no início da fase de operação assistida *on-site*.

4.9.2 Durante esse período a Licitante vencedora deverá entregar os produtos e realizar os serviços listados abaixo:

4.9.2.1 Atualização das tarifas dos contratos de telefonia no sistema sempre que as mesmas forem repactuadas nos Contratos de telefonia da Contratante.

4.9.2.2 Atualização da versão da solução e de seus respectivos módulos sempre que o fabricante disponibilizar novas versões.

4.9.2.3 Correção de erros causados por falhas na implantação, customização ou durante o desenvolvimento do sistema.

4.9.2.4 Auxiliar via telefone ou e-mail na solução de problemas ou para tirar dúvidas sobre a operação do sistema.

## **5 Nível de Serviço**

<b>PRIORIDADE</b>	<b>INÍCIO DO ATENDIMENTO</b>	<b>LIMITE DO ATENDIMENTO APÓS INÍCIO</b>	<b>PENALIDADE PELO DESCUMPRIMENTO (APLICAÇÃO DE MULTA SOBRE O VALOR TOTAL DO CONTRATO POR OCORRÊNCIA)</b>
1	8 horas úteis	8 horas úteis	1,5%
2	16 horas úteis	16 horas úteis	1,0%
3	20 horas úteis	16 horas úteis	0,8%
4	24 horas úteis	16 horas úteis	0,5%

**Obs. "horas úteis" se refere às horas de atividades realizadas durante o horário comercial das 08h às 12h e das 14h às 18h, conforme coerência com o item 4.7.10.**

5.1 Durante o período de operação **assistida ON-SITE** os chamados técnicos serão classificados quanto ao seu grau de urgência e aos padrões exigidos para seu atendimento, de acordo com níveis de serviço abaixo definidos:

5.1.1 **“Prioridade 1”** - Significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo, (i) pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido. (iii) perda substancial de serviço. (iv) as operações serem seriamente interrompidas. ou (v) um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver qualquer solução alternativa imediatamente disponível.

5.1.2 **“Prioridade 2”** - Significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

5.1.3 **"Prioridade 3"** - Significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária.

5.1.4 **"Prioridade 4"** - Significa um problema ou questão secundária que não afete o funcionamento do software.

### **5.2 Tratamento de chamados de prioridade “1”:**

5.2.1 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 8 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 8 horas úteis.

### **5.3 Tratamento de chamados de prioridade “2”:**

5.3.1 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 16 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

### **5.4 Tratamento de chamados de prioridade “3”:**

5.4.1 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 20 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

### **5.5 Tratamento de chamados de prioridade “4”:**

5.5.1 O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 24 horas úteis, contado do seguinte ao da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

5.6 As ocorrências dos subitens anteriores, bem como as penalidades resultantes serão formalizadas por meio de notificação, via Ofício.

5.7 A aplicação das sanções previstas na tabela de Nível de Serviços obedecerá às mesmas regras especificadas no item 20 deste Termo.

## **6 TREINAMENTO**

6.1 A Licitante vencedora deverá oferecer à Presidência da República treinamento com explanação teórica e exercícios práticos de operação e administração relacionados ao(s) sistema(s) adquirido(s).

6.2 Os treinamentos deverão ser realizados em Brasília, DF, nas dependências da Contratante, com carga horária distribuída em aulas ou palestras de no máximo 4 horas diárias (meio turno), podendo ser distribuídos em turmas simultâneas e entre o período da manhã e da tarde.

6.3 O treinamento teórico deverá ser montado em forma de palestras a serem apresentadas para 20 (vinte) pessoas, com carga horária de 16 (dezesesseis) horas, visando o fornecimento de informações introdutórias sobre a solução a ser implantada à equipe de operação do sistema, aos administradores e aos gestores envolvidos.

6.3.1 Durante o treinamento teórico deverão ser mostrados os conceitos que se baseiam a solução de TI contratada, o cronograma e as fases que compreenderão o projeto de implantação e propostas de fluxos de atividades e de processos de gestão de recursos e serviços de telecomunicações a serem implantados e melhorados utilizando a solução adquirida.

6.4 Para o treinamento teórico a Contratante disponibilizará sala para o treinamento com infra-estrutura e apoio básicos (sala com energia elétrica, ar-condicionado, cadeiras, projetor e tela de projeção), podendo tal sala, dependendo da disponibilidade da Contratante, dispor de computadores e acesso à Internet, ou Intranet.

6.5 Para o treinamento prático a Contratante disponibilizará laboratório de informática com disponibilidade de um computador para cada aluno.

6.6 O treinamento prático deverá ser dividido em no mínimo três turmas de 8 participantes cada, sendo duas turmas do treinamento básico do sistema e uma turma do treinamento avançado do sistema.

6.7 O curso básico deverá compreender a operação e administração geral do sistema e deverá ser ministrado a um número de 16 alunos.

6.8 O curso avançado deverá compreender a operação e administração avançada do sistema e deverá ser ministrado a um número de 8 alunos.

6.9 Cada turma dos cursos básico e avançado deverá ter carga horária de no mínimo 40 (quarenta) horas aulas e serão realizadas utilizando-se ambiente (ferramentas, programas customizados etc.) configurado pela Licitante vencedora e homologado pela Contratante, acessado via browser e utilizando computadores localizados nos laboratórios da Contratante.

6.10 As duas turmas do treinamento básico poderão ser agendadas simultaneamente, devendo neste caso serem em turnos diferentes (manhã e tarde), a fim de obedecer a exigência do item 6.2 deste documento.

6.10.1 A Licitante vencedora deverá elaborar uma proposta com o agendamento das duas turmas do treinamento básico para avaliação e possível aprovação pela Contratante.

6.10.1.1 Caso a Presidência da República não concorde com o agendamento dessas turmas, a Licitante vencedora deverá propor outro planejamento de turmas, cumprindo o previsto neste Termo.

6.10.2 Caso exista a necessidade de dividir o treinamento em mais de três turmas, ou seja, para mais de dois perfis de administração distintos, a Licitante vencedora deverá distribuir as 120 horas previstas entre a quantidade de turmas necessárias para cada perfil de administração, sendo que nesse caso cada turma de administração básica deverá ter no mínimo 20 horas aula, já as turmas de administração avançada deverá ter no mínimo 30 horas aulas.

6.11 O treinamento prático realizado para a turma de operação e administração avançada (terceira turma), com carga horária de 40 horas, deverá incluir todos os conhecimentos administrativos avançados da plataforma e englobar a configuração, instalação, desinstalação, correção, atualização, gerenciamento, integração, criação, exclusão ou qualquer outra informação ou conhecimento para gerenciar, implantar, customizar, corrigir e configurar a plataforma como um todo, com total autonomia e sem a necessidade de qualquer intervenção dos técnicos da Licitante vencedora ou de terceiros para administração da solução após sua total implantação.

6.12 Caso seja necessário a contratante poderá indicar até 2 participantes por turma como ouvinte.

6.13 A Licitante vencedora deverá:

6.13.1 Efetuar a preparação e a customização do sistema com dados reais para o treinamento.

6.13.2 Fornecer um *kit* didático por treinamento contendo, pelo menos, apostila do treinamento, guia de referência rápida das ferramentas que compõem a solução e material de apoio para os exercícios práticos. Deverá ser disponibilizado o material de uso coletivo tais como manuais e roteiros operacionais. O conteúdo deverá estar compatível com a versão utilizada no sistema.

6.13.3 Oferecer os treinamentos para cada um dos módulos do sistema (cadastros; inventário; tarifador; controle; conciliação; segurança; backup; bilhetador, dentre outros.) com datas e horários distintos, não podendo ocorrer turmas simultâneas sobre assuntos dependentes.

## **7. VISTORIA**

7.1 A vistoria é uma fase recomendável, portanto cada licitante poderá efetuar uma vistoria nas instalações da Contratante a fim de avaliar a arquitetura de hardware e os equipamentos existentes no ambiente de telecomunicações da Contratante, avaliando os produtos e serviços a serem disponibilizados com base neste Termo e no sistema de gestão ofertado.

7.2 As Licitantes poderão realizar vistoria na área de telefonia e no Centro de dados da Contratante, para verificar a infra-estrutura, os meios e os equipamentos (Centrais telefônicas, equipamentos, servidores, *backups*, rede estruturada dentre outros equipamentos necessários), que integrarão e suportarão a solução a ser implementada.

7.2.1 A vistoria deverá ser previamente agendada pelos telefones (61) 3411-2722 e 3411-2520 com antecedência mínima de 2 dias de sua realização.

7.2.1.1 As vistorias deverão ser realizadas até três dias úteis antes da realização da Licitação.

7.2.2 A vistoria deve ser efetuada por representante da empresa licitante, devendo o representante ser identificado, exibindo cédula de identidade oficial e a documentação que comprove os poderes que lhe foram outorgados para realização da vistoria.

7.2.3 A vistoria é recomendável, pois, conjuntamente com o Termo de Referência, subsidiará as informações necessárias para elaboração da proposta, não cabendo alegação posterior, sob qualquer hipótese, de desconhecimento acerca dos serviços, produtos, ambiente de produção e inclusão de licenças e dispositivos necessários para o completo funcionamento da solução.

7.3 Após a realização das vistorias a licitante receberá Declarações de Vistoria, conforme modelo em anexo (**ANEXO I**). Para cada vistoria (telecomunicações e dados) será emitido uma Declaração de Vistoria, ou seja, cada licitante, poderá possuir duas declarações de vistoria.

## **8. TESTE DE CONFORMIDADE**

8.1 Depois de encerrada a fase de lances, o certame será suspenso para a realização da etapa de ***Teste de Conformidade da Solução***, ou ***Teste Funcional***, quando a Licitante vencedora deverá disponibilizar nas dependências da Contratante, em até 7 (sete) dias corridos, um *ambiente* para testes, onde será verificada a conformidade da solução com os requisitos especificados neste Termo de Referência e seus anexos, sem ônus para Contratante.

8.1.1 Caso a Licitante vencedora não disponibilize e inicie o Teste de Conformidade em até 7 (sete) dias corridos a contar da data da suspensão da fase de lances, a mesma estará automaticamente desclassificada e a próxima licitante na ordem de classificação será

convidada a disponibilizar o ambiente de teste e realizar o Teste de Conformidade de sua Solução.

8.2 O Teste de Conformidade servirá para resguardar a segurança da contratação e para indicar preliminarmente que o sistema tem condições básicas para atender os requisitos e necessidades básicas.

8.3 O sistema deverá estar desenvolvido no momento da realização do Teste de Conformidade, no que tange às funcionalidades de prova a serem validadas durante o teste e na aceitação inicial provisória.

8.4 O aceite provisório do software está condicionado à comprovação das funcionalidades nativas do sistema ou parametrizadas antes da realização dos testes, com a devida aprovação pelas áreas técnicas competentes.

8.5 A Solução a ser utilizada no Teste de Conformidade não poderá ser diferente da apresentada na proposta comercial.

8.6 Caso o Teste de Conformidade da Licitante vencedora seja reprovado ou essa não realize o Teste dentro do prazo estipulado, a proposta será recusada e será convocada a autora da segunda melhor proposta para realizar o teste, e assim sucessivamente.

8.7 A Contratante designará uma comissão técnica que acompanhará a Licitante vencedora em todas as etapas do teste.

8.8 Caso a Licitante vencedora não aceite a arquitetura de hardware da Contratante ou a Contratante não possa disponibilizar a arquitetura de hardware em tempo hábil para a realização dos testes, a Licitante vencedora deverá prover o ambiente de hardware, sistema operacional e softwares necessários para a realização do Teste.

8.9 É de responsabilidade da Licitante, ou consórcio, prover todos os recursos e despesas para a realização do Teste de Conformidade da Solução, bem como o cumprimento dos prazos.

8.10 O conteúdo mínimo que deverá ser demonstrado no TESTE DE CONFORMIDADE é aquele descrito neste Termo e no **ANEXO II**.

8.11 Para a execução do Teste de Conformidade a Contratante fornecerá, em mídia eletrônica, os bilhetes reais gerados pelo PABX, referentes a um mês de ligações ou permitirá a conexão diretamente ao um dos PABX para importação dos CDR.

8.12 Para testar a funcionalidade de importação de faturas a Contratante fornecerá uma fatura de cada operadora de STFC e SMP que tenha Contrato firmado com a Contratante, nos formatos FEBRABAN V2, V3, .MDB, .XLS e formato .txt Nextel.

8.13 Para testar a funcionalidade de integração e gerenciamento dos usuários do sistema a Contratante disponibilizará uma View da base de dados do sistema de gestão de pessoas contendo os dados de cadastro dos servidores que utilizarão o sistema..

8.13.1 Tais dados serão entregues ou disponibilizados à Licitante vencedora após o encerramento da fase de lances.

8.13.2 Considerando que os dados a serem fornecidos pela Contratante são dados reais, a Licitante de vencedora deverá assinar um Termo de Acordo de Sigilo e de Confidencialidade (ANEXO IV) com a Contratante no momento do recebimento dos dados.

8.14 No caso de não atendimento integral, das características técnicas e funcionalidades da Solução Ofertada, ou das exigências habilitatórias, será emitido pela Contratante um relatório técnico solicitando a desclassificação da Licitante. O pregoeiro e a Equipe de Apoio examinarão a oferta subsequente, quando será reiniciado o prazo para disponibilização de Ambiente de Teste e realização da avaliação, e assim sucessivamente.

8.15 A qualquer momento durante o período de teste, ao ser detectado que a licitante, não atenda a qualquer um dos aspectos quanto às especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e qualidade ou demais condições definidas no Termo de Referência e seus anexos, será emitido relatório de não aceitabilidade da proposta e passará a avaliar a proposta técnica comercial da oferta subsequente.

8.16 O Teste de Conformidade da Solução deverá compreender a verificação do atendimento aos requisitos especificados neste documento e sua efetiva correspondência à forma de funcionamento do sistema a ser fornecido.

8.17 O Ambiente para a realização dos Testes deverá possuir os seguintes requisitos mínimos:

8.17.1 Estar equipado com os mesmos módulos, cotados na proposta comercial, e identificados em uma lista de composição.

8.17.2 Estar equipado com os programas cotados na proposta comercial e na mesma versão ofertada pela proposta.

8.17.3 Todos os tipos de equipamentos e respectivos drivers e programas a serem testados poderão ser disponibilizados numa configuração mínima de maneira que todas as funcionalidades solicitadas neste Termo de Referência possam ser totalmente testadas.

8.18 A empresa poderá enviar, no máximo, dois representantes legais e dois representantes técnicos para acompanhar o teste.

8.19 O teste será realizado nas dependências da Diretoria de Tecnologia da Informação - DIRTI da Contratante (Praça dos Três Poderes, Palácio do Planalto, Anexo IV, sala 01) nos horários das 8h às 18h.

8.20 Caso a solução seja aprovada no teste de conformidade, a Contratante deverá emitir relatório de aprovação e a Licitante vencedora deverá assinar o relatório juntamente a Contratante.

8.21 Após a emissão do relatório de aprovação a Licitante vencedora deverá emitir um parecer sobre a arquitetura de hardware e o ambiente de telecomunicações da Contratante, atestando que a arquitetura de hardware disponibilizada é suficiente e que tem conhecimento das características do ambiente de telecomunicações, caso contrário, deverá encaminhar formalmente as sugestões de modificação ou ampliação da arquitetura de hardware, detalhando e justificando cada modificação a ser realizada pela Contratante.

8.22 A licitante vencedora deverá entregar o parecer do ambiente de hardware em até 2 dias úteis anteriores a data da assinatura do Contrato.

8.22.1 No caso da Licitante vencedora emitir o parecer informando a necessidade de modificações da arquitetura de hardware existente, tal parecer será avaliado pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DIRTI), que emitirá um relatório sobre a possibilidade e viabilidade de implementar tais modificações em até 7 dias úteis.

8.22.1.1 Caso as modificações sejam aceitas e implementadas pela Contratante, a licitante vencedora deverá atestar a nova arquitetura de hardware do sistema em até 2 dias úteis.

8.22.1.1.1 Essas modificações deverão respeitar aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e principalmente da eficiência e economicidade.

## **9. CONSÓRCIO**

9.1 Poderão participar da licitação empresas reunidas em consórcio que atendam ao previsto nos artigos 33 da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, e 17 do Decreto nº. 3.555, de 8 de agosto de 2000.

9.2 As empresas participantes do consórcio devem ser fabricantes, ou desenvolvedoras, credenciadas e autorizadas pelo fabricante a comercializar, modificar e realizar treinamentos e implantação do sistema de gestão de recursos de telecomunicações.

9.3 Caso a empresa não participe do certame por meio de consórcio, ou seja, participar de forma isolada, a mesma deverá ser obrigatoriamente a fabricante, ou desenvolvedora, dos programas, ou credenciada e autorizada pelos fabricantes a comercializar, modificar e realizar treinamentos e implantação do sistema.

9.4 A aceitação de empresas reunidas em consórcio visa propiciar a ampliação do número de concorrentes e assegurar a obtenção da proposta mais vantajosa para a Contratante.

9.4.1 Baseando-se no artigo 33 da lei 8.666/93 as empresas consorciadas deverão observar e atender às seguintes normas:

9.4.1.1 Comprovação do compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

9.4.1.2 A empresa líder do consórcio deverá ser a empresa fornecedora do sistema de gestão de recursos de telecomunicações contido no Item 1.1 da Planilha de Formação de preços deste documento.

9.4.1.2.1 A empresa responsável pelo consórcio deverá exercer condição de liderança devendo acompanhar e gerenciar todo o projeto desde a fase de licitação e durante as fases de execução e encerramento do Contrato.

9.4.1.2.2 Toda comunicação durante a fase de execução do contrato deverá ser realizada preferencialmente por meio do representante da empresa responsável pelo consórcio.

9.4.1.3 Não será permitida a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, através de mais de um consórcio ou isoladamente;

9.4.1.4 As empresas consorciadas terão responsabilidade solidária pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato, encerramento e pós-encerramento.

9.4.1.5 No consórcio de empresas brasileiras e estrangeiras a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira, não se aplicando nesse caso o disposto no subitem 9.4.1.2 deste Termo.

9.4.1.6 O licitante vencedor fica obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no subitem 9.4.1.1 deste documento.

## **10 HABILITAÇÃO TÉCNICA**

10.1 Para que as customizações realizadas no sistema não comprometam a garantia do sistema a ser implantado, a licitante vencedora deverá ser fabricante ou desenvolvedora, credenciada e autorizada pelo fabricante a comercializar, customizar, modificar e realizar implantação do sistema de gestão de recursos de telecomunicações a ser contratado.

10.2 Por se tratar de serviço que requer de seu executor conhecimentos técnicos especializados em face do grau de complexidade envolvida, a licitante vencedora deverá entregar, juntamente com a sua proposta comercial, atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando a experiência anterior da licitante em fornecimento de sistema, instalação e execução de serviços de gerenciamento de recursos de telecomunicações, abrangendo no mínimo as atividades de:

- Implantação de sistema de Coleta e Tarifação de ligações de telefonia fixa com processamento de no mínimo 50.000 (cinquenta mil) ligações por mês. Esse quantitativo corresponde a 16,66% do processamento total previsto das ligações originadas nos terminais fixos;
- Serviços de Suporte;
- Operação assistida.

10.2.1 O atestado apresentado deve ainda conter no mínimo o CNPJ e endereço da empresa emitente, além de conter a data de emissão, número e vigência do contrato, o nome, função e telefone do responsável por sua emissão, bem como manifestação sobre o tipo, descrição e a qualidade dos serviços prestados.

10.2.2 As comprovações de capacidade técnica e das funcionalidades do sistema proposto estarão sujeitas à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências conforme disposto no art. 43, § 3º da lei 8.666/93.

## **11. PERFIL TÉCNICO DA EQUIPE**

11.1 O(s) profissional(is) do efetivo da licitante vencedora, responsável(eis) pela operação assistida *on-site*, deverá possuir, no mínimo, o seguinte perfil:

- Curso de graduação de nível superior em qualquer área de ciências exatas, por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- Pelo menos 01 (um) ano de experiência, registrado em carteira de trabalho em implantação e/ou operação de sistemas em produção;
- Experiência, registrada em carteira de trabalho, em processo operacional de sistemas;
- Conhecimento em banco de dados.

- Conhecimento no uso de utilitários de transferência de arquivos e em manipulação de arquivos.
- Conhecimento na operação e gestão do sistema a ser implantado.

## 12. VALOR GLOBAL ESTIMADO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1 O valor global estimado para toda a solução a ser contratada especificada neste Termo de Referência foi dividido em 04 (quatro) Itens a ser fornecidos, conforme as fases detalhadas anteriormente:

- O **primeiro item** diz respeito ao fornecimento de Licenças de uso perpétua e garantia de um ano após a implantação.
- O **segundo item** diz respeito à implantação e customização da solução;
- O **terceiro Item** diz respeito ao Treinamento da Solução;
- O **quarto Item** se refere ao Suporte Técnico e operação assistida *on-site* e operação assistida à distância.
- Os 4 (quatro) Itens fazem parte do **lote único**.

12.2 A Planilha a seguir apresenta um resumo dos valores estimados para cada Item, baseados nos orçamentos obtidos **no mercado**:

### PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item	Descrição	Qtd	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	<b>Licença de Uso Perpétua do Software de Gestão de recursos de Telecomunicações, com número mínimo de: 5.650 usuários finais, 6.000 recursos/dispositivos, 60 contratos e 16 administradores (incluindo média com os programas e garantia de 01 ano.)</b>	1	304.000,00	304.000,00
2	<b>Implantação e customização da Solução.</b>	1	350.000,00	350.000,00
3	<b>Treinamento, em Brasília, nas dependências da Contratante</b> composto de no mínimo quatro turmas, sendo uma turma de curso teórico em forma de palestra introdutória para 20 pessoas com carga horária de 16 horas. Duas turmas de treinamento básico, para 8 alunos cada, na operação e administração geral da solução, com carga horária de 40 horas/aula. Uma turma de treinamento avançado, para 8 alunos, na operação, administração, customização, e administração avançada da solução, com carga horária de 40 horas/aula.	1	47.000,00	47.000,00
4	<b>Suporte Técnico e operação assistida <i>on-site</i></b> de 6 (seis) meses e operação assistida a distância de 6 (seis) meses.	1	399.000,00	399.000,00
	<b>TOTAL</b>			<b>1.100.000,00</b>

12.3 O Valor Global Estimado é de **R\$ 1.100.000,00 (Um milhão e cem mil reais)**.

12.4 O critério de julgamento será o **menor valor global**, em lote único, ou seja, o objeto deverá ser adjudicado a um único licitante, ou único consórcio, em razão de se tratar de serviços dependentes entre si, tanto na sua instalação, quanto na sua execução.

12.4.1 Os produtos que compõem a solução devem funcionar de modo integrado, possibilitando que o fornecedor possa oferecer suporte no ambiente completo por ele configurado, preservando a garantia da solução instalada que faz uso de uma mesma infraestrutura de conectividade de rede.

12.5 Os pagamentos serão realizados de acordo com o **cronograma físico-financeiro** contido no Anexo III, deste Termo, observando-se o seguinte:

12.5.1 As faturas serão emitidas de acordo com o **cronograma físico-financeiro** e a aceitação de cada uma ficará condicionada à aceitação das atividades e produtos constantes nos relatórios mensais.

12.5.2 O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após o ateste da respectiva fatura, desde que não haja nenhuma pendência de entrega de produto ou serviço.

### 13. GARANTIA CONTRATUAL

13.1 No prazo de até 10 (dez) dias da assinatura do Contrato e retirada da nota de empenho a Contratada deverá apresentar garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do Contrato, a fim de assegurar a sua execução, em uma das modalidades previstas no artigo 56 da Lei nº 8.666/1993.

13.2 O descumprimento do prazo implicará em multa nos termos do subitem 20.1.4 deste Termo de Referência.

13.3 A garantia prestada pela Contratada deverá ter validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual e somente será liberada, ou restituída, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, depois de expirado o prazo de vigência do Contrato, mediante a certificação pelo gestor de que os serviços foram realizados a contento.

13.4 Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

13.5 Aditado o Contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, ou reduzido o valor da garantia em razão de aplicação de qualquer penalidade, a Contratada fica obrigada a apresentar garantia complementar ou a substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes no item 13.

13.6 Em caso de prorrogação do prazo contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de termo aditivo ao Contrato.

13.7 Sem prejuízo das sanções previstas na Lei e neste Termo de Referência, a não apresentação da garantia exigida será considerada como recusa injustificável em atender às exigências do Contrato, implicando na imediata rescisão do Contrato.

13.8 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 3% (três por cento) do valor total deste Contrato, a Contratada se obriga a fazer a

respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada pela Contratante.

#### **14. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

14.1 O Contrato terá duração de 18 (dezoito) meses contados a partir da data de sua assinatura.

#### **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

15.1 Atender a todos os itens descritos neste termo e seus anexos.

15.2 Fornecer à Presidência da República, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da assinatura do Contrato, os seguintes dados, para fins de acompanhamento do Contrato e prestação de serviços de suporte técnico: Nome, e-mail, dois números de telefone de voz, um fixo e um celular, um número de fax do preposto e seu substituto direto.

15.3 Apresentar a relação da equipe técnica, com os dados de identificação e de contato, com GR, CPF, número de celular e telefone fixo, que será disponibilizada para a execução dos serviços objeto deste Termo e seus anexos.

15.4 Responsabilizar-se por todos os encargos sociais e impostos sobre serviços e pessoal, inclusive os trabalhistas, bem como pelas despesas relativas a deslocamento, hospedagens, alimentação, passagens, diárias e pagamento de horas extraordinárias do seu corpo técnico.

15.5 Documentar todo trabalho realizado, gerando os documentos e artefatos técnicos necessários para se customizar o software.

15.5.1 Criar cronograma detalhado contendo as atividades de cada fase a ser executada e apresentar ao gestor do Contrato para validação e posterior execução e acompanhamento.

15.5.1.1 O cronograma detalhado deverá ser baseado nas atividades que compõem o cronograma físico-financeiro contido no anexo III deste documento.

15.6 Submeter-se às políticas de segurança da Contratante e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, sempre atentando aos princípios de:

**15.6.1 Integridade** – Guardar a exatidão das informações e, ainda, documentar as atividades realizadas, objetivando manter a equivalência das informações contidas nos arquivos e documentos com as características e configurações atualizadas do ambiente de telecomunicações.

**15.6.2 Confidencialidade** – Garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado, não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impressos a pessoas não autorizadas pelo gestor do contrato, além disso, sem permissão para o uso da estação de trabalho por seus empregados para atividades diferentes das previstas no contrato, vedada a entrada de pessoas não autorizadas no ambiente disponibilizado pela Contratante para uso da licitante vencedora.

**15.6.3 Autenticidade** – Todas as comunicações entre a Licitante vencedora e a Contratante deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados

peçoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atualizações das partes envolvidas.

15.7 Indicar formalmente o preposto, visando estabelecer contatos com o representante da Contratante durante a execução do contrato.

15.8 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades ou do projeto, sem prévia autorização da Contratante.

15.9 Implantar o sistema de gerenciamento de telecomunicações com todas as características e funcionalidades listadas neste documento e seus anexos.

15.10 Na proposta, fornecer descritivo técnico e folder da solução ofertada.

15.11. Elaborar, emitir e entregar ao Gestor do Contrato:

15.11.1 Relatório descritivo e detalhado de diagnóstico (análise) do sistema de telecomunicações, no que concerne ao sistema de gestão a ser implementado, com a topologia do mesmo, bem como o planejamento das atividades para implantação, instalação, modificação, customização, operação assistida *on-site* e a distância e suporte técnico à distância em garantia.

15.11.2 Relatórios representando a entrega intermediária do sistema instalado com resultados reais, incluindo dados, relatórios customizados.

15.11.3 Mensalmente, até o 2º (segundo) dia útil de cada mês, um relatório de acompanhamento detalhado, alusivo ao mês anterior, com todas as informações dos serviços realizados tais como: as customizações implementadas, os problemas que ocorreram e suas respectivas ações corretivas, informações contratuais pertinentes e outras informações julgadas necessárias.

15.11.4 Manuais de instalação, operação, customização e manutenção de todo o sistema implantado, em Português, impressos e em CD ou DVD, com todos os procedimentos previstos, *trouble-shooting*, diagramas, listagem de itens e equipamentos. Devem ser entregues também 03 (três) cópias impressas de cada manual.

15.11.5 Desenhos esquemáticos do sistema de gestão de telecomunicações, incluindo todos os ativos e os diversos módulos do sistema, bem como o fluxo de coleta e processamento dos CDR. Devem ser entregues cópias em papel e em mídia.

15.11.6 Os documentos (relatórios, desenhos, manuais etc.) acima referenciados, a serem emitidos pela Licitante vencedora, podem ser customizados, ou modificados, pela Contratante no transcorrer dos serviços. Os prazos de entrega de tais documentos também podem ser modificados pela Contratante, dependendo da evolução do Contrato e em comum acordo.

15.11.7 Junto com a documentação dos produtos deverão ser fornecidos manuais explicativos do usuário, do gestor, administrador e do administrador geral, para os softwares que compõem a solução.

15.11.7.1 Em caso de falência ocorrida durante o período do Contrato a Licitante vencedora fica obrigada a fornecer Modelo de Dados contendo o dicionário de dados, modelo de entidade x relacionamento – MER além dos Modelos de Caso de Uso contendo todas as funcionalidades operacionais de cada sistema fornecido que tenha sido

fabricado/desenvolvido pela Licitante vencedora ou que essa seja representante autorizada a modificar ou desenvolver o sistema bem como seus respectivos códigos fonte.

15.12 Fornecer, durante o período de vigência do contrato e também durante o período de suporte e de garantia da solução, as atualizações, melhorias, correções de todos os programas instalados (telefonia fixa e móvel) como parte do sistema de gestão a ser implantado.

15.13 Zelar pela integridade dos serviços prestados e pela perfeita execução dos mesmos.

15.14 Responder por danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços e ou reparos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Secretaria de Administração da Presidência da República.

15.15 Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente Termo de Referência e do Contrato.

15.16 Manter, durante toda vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

15.17 Prestar esclarecimentos à Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolva, independentemente de solicitação.

15.18 Para execução do pagamento deverá a Licitante vencedora fornecer nota fiscal correspondente aos serviços e valores contratados, sendo que os pagamentos ocorrerão em até 30 dias após o ateste da nota fiscal.

15.19 As funcionalidades contidas neste Termo de Referência e seus anexos que não estejam previstas no teste de conformidade e de aceitação inicial provisória, deverão ser customizadas em um período máximo de 170 (cento e setenta) dias após a assinatura do Contrato.

15.20 Caso seja identificada, após o período de implantação e customização, alguma necessidade de customização relacionada às funcionalidades especificadas neste Termo de Referência e seus anexos, a Licitante vencedora deverá realizar a customização durante o período de operação assistida *on-site*.

## **16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

16.1 Permitir o acesso dos empregados da Licitante vencedora às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto licitado, quando necessário.

16.2 Prestar as informações e os esclarecimentos necessários para a execução do Contrato, que venham a ser solicitados pela licitante vencedora.

16.3 Assegurar-se da boa prestação e da boa qualidade dos serviços prestados.

16.4 Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

16.5 Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado.

16.6 Fiscalizar o cumprimento das obrigações da licitante vencedora, inclusive quanto a não interrupção dos serviços prestados.

16.7 Solicitar à Licitante vencedora, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços contratados.

16.8 Informar à Licitante vencedora os atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.

16.9 Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução dos serviços da Licitante vencedora.

16.10 Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio da Diretoria de Telecomunicações da Secretaria de Administração da Presidência da República.

16.11 Fornecer todos os dados dos contratos, tarifas e serviços a serem cadastrados no sistema.

## **17. GESTÕES DA SEGURANÇA**

17.1 A Contratante deverá assegurar que os empregados da Licitante vencedora tenham os acessos necessários às dependências e equipamentos, a fim de que o serviço seja entregue e mantido conforme os termos do Contrato. Para tanto, a licitante vencedora deverá fornecer com antecedência mínima de 5 dias as informações de RG, CPF e filiação desses empregados para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança.

17.2 Todas as intervenções técnicas deverão ser previamente agendadas e autorizadas pela Presidência da República. A Licitante vencedora deverá fornecer todas as informações necessárias para que a Contratante possa providenciar o acesso físico e lógico.

## **18. FISCALIZAÇÃO**

18.1 A Contratante nomeará um gestor titular e um substituto, bem como um fiscal técnico, um fiscal administrativo e um fiscal demandante, para executar a fiscalização do contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Licitante vencedora, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

18.2 As exigências e a atuação da fiscalização pela, em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da Licitante vencedora no que concerne à execução do objeto contratado.

### **18.3 Acesso físico:**

18.3.1 O acesso físico às instalações prediais somente será efetuado após a autorização da Contratante. A Licitante vencedora deverá solicitar o acesso com antecedência mínima de 5 dias, informando os dados do evento e do(s) técnico(s) que efetuará(ão) a intervenção. O(s) técnico(s) da Licitante vencedora deverá(ão) portar e apresentar documento de identificação (RG) e a sua identificação funcional.

### **18.4 Acesso lógico**

18.4.1 A Contratante deve assegurar que os empregados da licitante vencedora tenham acessos necessários aos sistemas, para prestação dos serviços, a fim de que sejam entregues e mantidos em conformidade com os termos deste Termo de Referência.

#### 18.5 Adequação às políticas de segurança da Presidência da República

18.5.1 A Licitante vencedora deverá assegurar que seus empregados tenham ciência das políticas de segurança da Presidência da República e também garantir que os serviços prestados se adéquem a essas políticas. A Contratante deverá comunicar a Licitante vencedora sobre quaisquer alterações ocorridas nessas políticas.

#### 18.6 Medidas de segurança da informação e dos dados

18.6.1 A licitante vencedora irá gerenciar a segurança das informações e dados com os esforços necessários para restringir o acesso não-autorizado. A licitante vencedora efetuará os esforços necessários para garantir que seus empregados e representantes estejam inteiramente cientes problemas e riscos inerentes a segurança da informação.

#### 18.7 Confidencialidade da Informação

18.7.1 A Contratante e a Licitante vencedora concordam em manter a confidencialidade de toda a informação a respeito dos negócios, idéias, produtos, clientes ou serviços da outra parte, que podem ser consideradas como "informação confidencial".

### **19 GARANTIA DA SOLUÇÃO**

19.1 Esta fase terá duração de 12 meses e será iniciada com a entrada do sistema em produção e no início da fase de operação assistida *on-site*.

19.2 Durante esse período a empresa Licitante vencedora deverá entregar os produtos e realizar os serviços listados abaixo:

19.2.1 Atualização das tarifas dos contratos de telefonia no sistema sempre que as mesmas forem repactuadas nos Contratos de telefonia da Contratante.

19.2.2 Atualização da versão da solução e de seus respectivos módulos sempre que o fabricante disponibilizar novas versões.

19.2.3 Correção de erros causados por falhas na implantação, customização ou durante o desenvolvimento do sistema.

19.2.4 Auxiliar via telefone ou e-mail na solução de problemas ou para tirar dúvidas sobre a operação do sistema.

### **20. SANÇÕES**

20.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela licitante vencedora, sem justificativa aceita pela Contratante, resguardados os preceitos legais pertinentes, poderá acarretar, as seguintes sanções:

20.1.1 Multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), ao dia sobre o valor da contratação em caso de atraso na entrega da execução de serviços, limitada a 30 (trinta) dias;

20.1.2 Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da contratação, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

20.1.3 Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

20.1.4 Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor da contratação por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste instrumento e seus anexos; e

20.1.5 Advertência.

20.2 A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/93, inclusive responsabilização da Licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados à Administração.

20.3 A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Contratante.

20.4 O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na Contratante, em favor da Licitante vencedora, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

20.5 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato do Diretor de Recursos Logísticos da Presidência da República, devidamente justificado.

20.6 Caso a licitante vencedora venha falhar ou fraudar na execução deste contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Termo e das demais cominações legais.

20.7 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante vencedora às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

20.8 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

20.9 Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

## **21. DISPOSIÇÕES GERAIS**

21.1 No caso de divergência, ou problemas de interpretação entre o contrato e seus anexos, prevalece, respectivamente, o disposto neste Termo de Referência, no Contrato principal e no documento que compõe a proposta da licitante vencedora.

## **22. ANEXOS**

- ANEXO I - DECLARAÇÃO DE VISTORIA (Modelo)

- ANEXO II - TESTE DE CONFORMIDADE
- ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO
- ANEXO IV - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Brasília-DF, 10 de setembro de 2012

**Jorge Luiz dos Santos Paes Júnior**  
Assessor Técnico  
Diretoria de Telecomunicações

Aprovo.

**MAURÍCIO MARQUES**  
Diretor de Telecomunicações, Interino

APÊNDICE I

**Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**

**DECLARAÇÃO DE VISTORIA (Modelo)**

Declaro que a empresa, abaixo especificada, neste ato representada pelo(a) senhor(a) .....  
....., realizou a vistoria no .....  
....., conforme previsto no **Termo de Referência – Gestão de Serviços e Recursos Telecomunicações, anexo do Edital ...../2012.**

Nome da empresa: .....

CNPJ nº .....

Endereço: .....

Fone: ..... Fax: .....

E-mail: .....

Brasília-DF, ..... de ..... de 2012.

\_\_\_\_\_  
Setor

Declaro que vistoriei minuciosamente o local para a prestação dos serviços constantes do objeto do **Termo de Referência – Gestão de Telecomunicações, anexo do Edital 086/2012**, e tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletei informações de todos os elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial da empresa que represento.

Assinatura do representante da empresa: .....

Nome completo: .....

Carteira de Identidade: ..... Órgão Expedidor: .....

## APÊNDICE II

### **Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**

#### **TESTE DE CONFORMIDADE**

O TESTE FUNCIONAL, ou DE CONFORMIDADE, destina-se à comprovação pela Diretoria de Telecomunicações (DITEL) da Secretaria de Administração da Secretaria-Geral da Presidência da República (PR) das principais funcionalidades solicitadas na ferramenta de Gestão de Telecomunicações. O TESTE FUNCIONAL será executado de acordo com o estabelecido neste Termo e no presente anexo.

#### **1 DAS FUNCIONALIDADES GERAIS**

##### 1.1 Ambiente WEB

- 1.1.1 Demonstrar que a estrutura de acesso à ferramenta está sendo efetuada através de um ambiente *Web*, via *browser* (*Internet Explorer 8 ou superior no Mozilla Firefox e Google Chrome*).
- 1.1.2 Demonstrar que a estrutura visual do sistema pode ser alterada de acordo com os padrões adotados pela Contratante.

##### 1.2 Segurança de acesso

- 1.2.1 Demonstrar através de pelo menos 10 (dez) diferentes usuários, com diferentes perfis, o acesso seletivo às informações, através de senhas.
- 1.2.2 Demonstrar que é possível criar e configurar centros de custo.
- 1.2.3 Demonstrar por meio de pelo menos 05 (cinco) acessos que toda e qualquer operação efetuada seja registrada no sistema, até mesmo as tentativas de acesso ao sistema, por qualquer usuário, incluindo o de perfil de administrador.
- 1.2.4 Demonstrar que, por padrão, o sistema oculta, para efeito de exibição na tela e impressão, os prefixos dos números discados, tanto para a telefonia fixa, quanto para a telefonia móvel. A exibição dos prefixos somente poderá ser realizada por um usuário com o privilégio para tal ou para o usuário detentor do ramal ou terminal móvel, durante a fase de ateste da conta.

##### 1.3 Criação e manutenção de perfis de acesso

- 1.3.1 Demonstrar com um exemplo a capacidade de criação de novos perfis de acesso ao Sistema, bem como a modificação daqueles já existentes.

##### 1.4 Tempo de Resposta na geração de relatórios

- 1.4.1 O tempo total para o processamento, a retarificação, a comparação, a conciliação e a geração de relatórios referentes ao período de 01 (um) mês completo deverá ser de no máximo 72 (setenta e duas) horas.
- 1.4.2 Durante o teste funcional, serão realizadas avaliações para uma base mensal de bilhetes a ser fornecida pela Contratante, conforme o Termo de Referência.

## APÊNDICE II

### **Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**

#### **TESTE DE CONFORMIDADE**

1.4.3 Caso o tempo total de processamento, de retarificação e de geração de relatórios, exceda em mais que 10% (dez por cento) o tempo máximo de 72 (setenta e duas) horas, o proponente será desclassificado.

## **2 FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS**

### 2.1 Cadastro de centros de custo, contratos, ativos e usuários (telefonia fixa e móvel)

2.1.1 Demonstrar que o sistema efetua o inventário das linhas diretas de voz e de recursos de dados, dos canais DDR, das linhas ADSL, das linhas de FAX e dos aparelhos móveis e de seus respectivos responsáveis e detentores.

2.1.2 Demonstrar que são criados e mantidos os centros de custo, exemplificando uma situação de mudança da estrutura, onde centros de custo são fechados e novos são criados, mantendo a integridade das informações no tempo.

2.1.3 Demonstrar que são inseridos e mantidos os contratos e aditivos de prestação de serviços de telecomunicações e como esses são vinculados aos serviços relacionados, para as telefonia fixa e móvel.

2.1.4 Demonstrar que são cadastrados e mantidos os ativos de telecomunicações e como esses ativos são atribuídos aos centros de custo, destacando a capacidade de visão do histórico (rastreadabilidade) da alocação.

2.1.5 Demonstrar que são inseridos e mantidos os usuários diretamente na ferramenta e por acesso a base de dados do sistema de gestão de pessoas – PES, bem como permitir que a autenticação seja feita via LDAP.

2.1.6 Apresentar e demonstrar com pelo menos um exemplo a capacidade do sistema em gerar relatórios de utilização das linhas a fim de identificar a necessidade de expansão da rede.

### 2.2 Tarificação de Chamadas de Telefonia

2.2.1 Demonstrar a capacidade de coletar e processar os CDR das centrais.

2.2.2 Demonstrar a capacidade de tarificar chamadas efetuadas pelas centrais de acordo com cada tipo de serviço segundo os planos tarifários contratados das operadoras de telefonia e regras da ANATEL.

2.2.3 Demonstrar a capacidade de tratar diferentes tarifas (por PABX, tronco, rota, ramal, cliente e diferenciação de horários) para diferentes operadoras, das telefonia fixa e móvel.

2.2.4 Demonstrar a capacidade de tratar reajustes tarifários, das telefonia fixa e móvel, por intervalo de validade.

### 2.3 Conciliação

## APÊNDICE II

### **Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**

#### **TESTE DE CONFORMIDADE**

- 2.3.1 Demonstrar que o sistema, faz a importação e o processamento das contas das diversas operadoras contratadas nos formatos Febraban V2 e V3 e nos formatos .XLS e .MDB.
- 2.3.2 Demonstrar que o sistema identifica, processa e contorna as situações de assincronia de relógios e pequenas variações de duração na realização da conciliação.
- 2.3.3 Demonstrar que o sistema verifica e compara o valor cobrado pelas operadoras com o contratado.
- 2.3.4 Demonstrar que é feita a verificação dos serviços efetuados, dos custos fixos, das chamadas cobradas, da minutagem cobrada, dos recursos cobrados e das tarifas cobradas, por todas as operadoras bem como os valores de glosas caso haja divergência entre o valor cobrado e o valor contratado.
- 2.3.5 Para a conciliação entre bilhetes de chamada coletados dos PABX (telefonia fixa), os dados a serem utilizados serão fornecidos pela PR e representam bilhetes reais gerados em um mês de operação das centrais, a ser escolhido pela PR, bem como faturas das operadoras de um período que compreenda o referido dia.
- 2.3.5.1 Apresentar e demonstrar que é efetuada a conciliação entre os bilhetes de chamada coletados dos PABX e os lançamentos recebidos nas respectivas faturas.
- 2.3.6 Apresentar e demonstrar que é gerado o relatório que permite apontar as possíveis divergências entre a fatura e a retarificação pela ferramenta, em relação aos valores das chamadas.
- 2.4 Controle de limites de créditos
- 2.5 1 Demonstrar que são criadas e mantidas as cotas para controle de consumo de telefonia fixa e móvel e como elas são relacionadas aos usuários (ramal, celular e perfil de acesso).
- 2.4.2 Apresentar o(s) relatório(s) que demonstre(m) mensalmente os usuários com extrapolação de cota de telefonia fixa e móvel.
- 2.4.3 Demonstrar a capacidade de registrar as argumentações feitas pelos usuários devido a extrapolação das cotas.
- 2.6 Identificação de chamadas particulares efetuadas (telefonia fixa e móvel)
- 2.5.1 Demonstrar que os usuários podem atestar as chamadas de uso particular.
- 2.5.2 Demonstrar que os gestores podem identificar os usuários subordinados que não atestaram suas chamadas.
- 2.5.3 Apresentar o(s) relatório(s) que demonstre(m) os valores mensais ressarcidos pelo atesto de chamadas particulares.
- 2.5.4 Apresentar a possibilidade do usuário de alterar uma ligação de particular para outra situação, conforme justificativa.

## **APÊNDICE II**

### **Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**

#### **TESTE DE CONFORMIDADE**

##### **2.6 Apresentação dos gastos com Telecomunicações (telefonia fixa e móvel)**

- 2.6.1 Apresentar relatório(s) que permita(m) verificar o total dos gastos mensais com telecomunicações para cada centro de custo.
- 2.6.2 Apresentar relatório(s) que permita(m) verificar, para cada centro de custo, os gastos mensais com telecomunicações para cada tipo de serviço contratado com as operadoras (Dados, Locais, LDN, LDI, VC1, VC2, VC3, Deslocamento, entre outros serviços contratados).
- 2.6.3 Apresentar relatório(s) que permita(m) verificar o histórico dos últimos 12 meses do total de gastos mensais para cada centro de custo.
- 2.6.4 Apresentar relatório(s) que permita(m) verificar o histórico dos últimos 6 meses, para cada centro de custo, os gastos mensais por tipo de serviço contratado com as operadoras (Dados, Locais, LDN, LDI, VC1, VC2, VC3, Deslocamento, entre outros serviços contratados).
- 2.6.5 Apresentar relatório(s) que permita(m) identificar os usuários que efetuaram os maiores e menores gastos.

**APÊNDICE III**  
**Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**  
**CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO**

Objeto:	Contratação de solução de tecnologia da informação para gestão de recursos e serviços de telecomunicações, possibilitando a auditoria de cobrança das faturas das operadoras de telefonia fixa comutada e de telefonia móvel, contabilização do consumo dos gastos da telefonia fixa e móvel, com a disponibilização de relatórios gerenciais, em servidor Web, na intranet, para a Presidência da República, incluindo implantação, customização, treinamento, operação assistida, suporte técnico a distância e atualização da solução durante o período de garantia.		
Data de Assinatura do Contrato (D): dd/mm/aaaa		Vigência: 18 meses	
ITEM 1	ATIVIDADE / DESCRIÇÃO	ENTREGA (PRAZO) (ATÉ) (dias corridos após a assinatura do contrato)	PAGAMENTO (R\$)
<b>1</b>	<b>FASE DE INICIAÇÃO DO CONTRATO</b>		
1.1	Emissão da OS para prestação de serviço	2	
1.2	Reunião de alinhamento das expectativas	5	
<b>2</b>	<b>INSTALAÇÃO DO SOFTWARE</b>		
2.1	Criação dos ambientes de desenvolvimento e homologação, produção e de testes e treinamento, Instalação do(s) programa(s) e sistemas (módulos de telefonia fixa, módulos de telefonia móvel, ferramentas, banco de dados, mediadores, entre outros itens necessários), tanto para a telefonia fixa, quanto para a móvel.	7	
2.2	Entrega de licenças dos sistemas da solução.	7	
2.3	Validação das funcionalidades existentes e identificação das funcionalidades que serão customizadas.	8	
2.4	Definição e validação de cronograma de realização das customizações e funcionalidades adicionais às funcionalidades de prova validadas durante o teste de conformidade.	9	
2.5	Recebimento provisório dos programas e sistemas.	9	
2.6	Pagamento de 10% do valor do Item I.	<b>10</b>	<b>10% do valor do Item I.</b>
<b>3</b>	<b>LEVANTAMENTO, DIAGNÓSTICO E INTEGRAÇÃO</b>		
3.1	Levantamento das necessidades de interface, de integração e das customizações necessárias.	10	
3.3	Integração com o sistema de Patrimônio (SIS) e de gestão de pessoas (PES).	17	
3.4	Levantamento completo e minucioso, bem como análise, das informações como: usuários, processos de cadastramento, centros de custo, dados contratuais.	18	
3.5	Levantamento completo e minucioso do sistema de telecomunicações, bem como das instalações, ativos e coleta de CDR.	25	
3.6	Configuração de toda a arquitetura do sistema, entrega do relatório mensal de execução do projeto e pagamento de 10% do valor do Item I.	<b>30</b>	<b>10% do valor do Item I.</b>
<b>4</b>	<b>IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E PRODUÇÃO</b>	31 a 180	
4.1	Customização e desenvolvimento de todos os módulos e funcionalidades, criação e revisão da documentação do projeto.	31 a 180	
4.2	Testes de conexão com os PABX.	32	
4.3	Instalação e avaliação dos BUFFERS nas centrais e configuração e testes das coletas dos CDR.	34	

**APÊNDICE III**  
**Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**  
**CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO**

4.4	Configuração do sistema e das ferramentas.	35	
4.5	Execução dos procedimentos de cadastramento (usuários, ativos, centros de custos etc.), de coleta, de medição e tarifação de CDR, de carga das contas das operadoras, de comparação com dados contratados, realização de conciliação.	35	
4.6	Configuração do ambiente Web.	35	
4.7	Ajuste de todas as interfaces do sistema, bem como a integração entre os módulos e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	60	
4.8	Entrega intermediária do sistema à PR com todos os programas instalados e configurados, todos os dados reais cadastrados no banco de dados, incluindo todos os recursos, números de telefone, dispositivos, contratos, relatórios customizados, usuários, detentores, responsáveis e todas as integrações com outros sistemas ou serviços realizadas, dentre outras informações, refletidos em um documento que também contenha dados reais dos resultados e a maioria dos relatórios automáticos customizados no sistema e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	<b>90</b>	<b>10% do valor do Item I + 50% do Item II.</b>
4.9	Carga de todos os dados e informações reais referente a dois anos de coleta, bilhetagem e faturas eletrônicas das operadoras e entrega total dos sistemas.	120	
4.10	Validação, homologação e recebimento de todas as customizações realizadas.	150	
4.11	Entradas do sistema em produção.	170	
4.12	Pagamento e recebimento definitivo de todo o sistema e de suas respectivas customizações.	<b>180</b>	<b>40% do valor do Item I + 50% do Item II.</b>
<b>5</b>	<b>TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO.</b>	150 a 365	
5.1	Reunião técnica preparatória para treinamento e divulgação da política de conscientização.	100	
5.2	Entrega dos manuais dos sistemas implantados, versões oficiais do fabricante.	105	
5.3	Envio do material e ementa dos treinamentos para aprovação.	110	
5.4	<b>Treinamento teórico</b> da equipe da Contratante e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	120	
5.5	<b>Treinamento prático</b> de operação e administração <b>GERAL</b> da plataforma (duas turmas). As turmas poderão ser agendadas em um mesmo período de dias, mas em turnos diferentes, mediante aprovação da Contratante.	140	
5.6	Entrega do relatório mensal de execução do projeto.	150	
5.7	<b>Treinamento prático</b> de operação e administração <b>AVANÇADA</b> da plataforma e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	180	
5.8	Emissão de todos os Certificados e recebimento da fase de treinamento.	182	
5.9	Pagamento da fase de treinamento.	<b>184</b>	<b>100% do valor do Item III.</b>
5.10	Entrega dos manuais do sistema implantado, versões refletindo as customizações realizadas.	185	
<b>6</b>	<b>OPERAÇÃO ASSISTIDA</b>		
6.1	Operação Assistida (ON SITE e Dedicada) do Sistema e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	<b>210</b>	<b>10% do valor do Item IV + 5% do valor do Item I.</b>
6.2	Operação Assistida (ON SITE e Dedicada) do Sistema e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	<b>240</b>	<b>5% do valor do Item IV + 5% do</b>

**APÊNDICE III**  
**Termo de Referência - Gerenciamento de Telecomunicações**  
**CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO**

			<b>valor do Item I.</b>
6.3	Operação Assistida (ON SITE e Dedicada) do Sistema e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	<b>270</b>	<b>10% do valor do Item IV + 5% do valor do Item I.</b>
6.4	Operação Assistida (ON SITE e Dedicada) do Sistema e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	<b>300</b>	<b>5% do valor do Item IV + 5% do valor do Item I.</b>
6.5	Operação Assistida (ON SITE e Dedicada) do Sistema e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	<b>330</b>	<b>5% do valor do Item IV + 5% do valor do Item I.</b>
6.6	Operação Assistida (ON SITE e Dedicada) do Sistema e entrega do relatório mensal de execução do projeto.	365	
6.7	Aceite final e definitivo de todos os sistemas, ferramentas e customizações realizadas.	<b>365</b>	<b>5% do valor do Item IV + 5% do valor do Item I.</b>
6.8	Garantia da solução	180 a 546	
6.9	Suporte Técnico à distância e operação assistida à distância	<b>366 a 396</b>	<b>10% do valor do Item IV</b>
6.10	Suporte Técnico à distância e operação assistida à distância	<b>397 a 426</b>	<b>10% do valor do Item IV</b>
6.11	Suporte Técnico à distância e operação assistida à distância	<b>426 a 456</b>	<b>10% do valor do Item IV</b>
6.12	Suporte Técnico à distância e operação assistida à distância	<b>457 a 486</b>	<b>10% do valor do Item IV</b>
6.13	Suporte Técnico à distância e operação assistida à distância	<b>487 a 516</b>	<b>10% do valor do Item IV</b>
6.14	Suporte Técnico à distância e operação assistida à distância	<b>517 a 546</b>	
6.15	Encerramento do Contrato e aceite final e definitivo de todos os sistemas, ferramentas e serviços realizados e pagamento da última parcela do Contrato.	<b>547</b>	<b>10% do valor do Item IV</b>
6.16	Liberação da Garantia contratual	<b>637</b>	<b>3% do valor total do Contrato.</b>

OBS1: O detalhamento de cada atividade encontra-se no item 4, DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, deste Termo de Referência. Cada produto que tenha sido verificado, homologado e recebido definitivamente antes do prazo proposto, poderá ser objeto de pagamento antecipado. Para que ocorra o pagamento antecipado, todos os produtos com datas anteriores deverão ser entregues.

**OBS2: O pagamento de qualquer parcela prevista no cronograma só ocorrerá após a realização do serviço e mediante o devido ateste da Nota Fiscal correspondente.**

**Apêndice IV**

**TERMO DE ACORDO DE SIGILO E DE CONFORMIDADE**

Firmado entre

**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
DIRETORIA DE TELECOMUNICAÇÕES**

Palácio do Planalto, Anexo 4, Ala A,  
doravante denominada Parte Emissora

e

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CGC \_\_\_\_\_; I.E. \_\_\_\_\_,  
localizada à: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, doravante  
denominada Parte Receptora.

Considerando que as Partes Contratantes irão compartilhar informações devido à implantação de um Sistema de Gerenciamento Integrado e Centralizado de Recursos de Telecomunicações;

Considerando que no decorrer de tais atividades antecipa-se que as Partes revelarão entre si determinadas informações de direito exclusivo para o Propósito definido no Termo de Referência e no Contrato, informações essas consideradas Confidenciais pelas Partes;

Portanto, de comum acordo, as Partes celebram o presente TERMO DE ACORDO:

1. Para fins deste TERMO DE ACORDO, o termo “Informações Confidenciais” significa quaisquer informações e dados, incluindo, porém não se limitando a informações sobre qualquer tipo de informações e dados técnicos revelados entre as Partes referentes ao Propósito deste TERMO DE ACORDO, independente do meio em que tais informações ou dados são transmitidos, isto é - se revelados de forma tangível - com indicação como sendo de natureza “Confidencial” ou com notação semelhante pela Parte emissora antes de transmiti-las para a Parte receptora ou informações reveladas oral ou visualmente - identificadas como tal antes da revelação e resumidas por escrito pela Parte emissora no prazo de 30 (trinta) dias da revelação oral ou visual. Em caso de desacordo, a parte receptora deve opor quaisquer objeções ao conteúdo do sumário por escrito 30 (trinta) dias a contar do recebimento. As informações confidenciais devem incluir quaisquer cópias ou resumos bem como quaisquer módulos, amostras, protótipos ou partes das referidas informações.
2. Todas as Informações Confidenciais trocadas entre as Partes em conformidade com o presente TERMO DE ACORDO:
  - 2.1. deverão ser usadas exclusivamente para o Propósito deste TERMO DE ACORDO e a Parte receptora terá permissão para utilizar as Informações Confidenciais reveladas a ela em conformidade com o TERMO DE ACORDO somente para os fins do Propósito, salvo acordado expressamente de outro modo por escrito pela Parte emissora;
  - 2.2. não serão distribuídas, reveladas ou divulgadas de modo algum e de forma nenhuma pela parte receptora para terceiros exceto para seus próprios funcionários ou funcionários de suas

subsidiárias que tenham necessidade justificada de ter conhecimento das referidas Informações Confidenciais e que estejam obrigados ao compromisso de confidencialidade por força de seus contratos de emprego ou de outro modo. O termo “SUBSIDIÁRIA” quer dizer qualquer empresa na qual a Parte receptora possua mais de 50% (cinquenta por cento) do capital com direito a voto;

- 2.3. serão tratadas pela Parte receptora com o mesmo grau de cuidado usado para evitar sua revelação para terceiros que aquele adotado com respeito às informações da própria Parte receptora ou com importância semelhante que deva ser mantida em caráter confidencial;
- 2.4. deverão ser mantidas como propriedade da Parte emissora.
3. As obrigações conforme descritas no parágrafo 2 não se aplicam, entretanto, a quaisquer informações que:
  - 3.1. a Parte receptora possa demonstrar que já sejam de domínio público ou que se tornem disponíveis para o público sem que seja por meio de violação do presente TERMO DE ACORDO por parte da Parte receptora;
  - 3.2. estavam sob a posse da Parte receptora anteriormente a recebimento da Parte emissora, conforme evidenciado por meio de registros escritos;
  - 3.3. sejam desenvolvidas independentemente da Parte receptora, conforme evidenciado por meio de registros escritos;
  - 3.4. sejam aprovadas para revelação por meio de TERMO DE ACORDO por escrito da parte emissora;
  - 3.5. cuja revelação seja exigida por lei ou regras impostas por qualquer órgão governamental.
4. Qualquer uma das Partes terá direito de recusar aceitar quaisquer informações transmitidas por força deste TERMO DE ACORDO anteriormente a qualquer revelação e nenhuma afirmação aqui contida obrigará a outra Parte a revelar qualquer informação particular.
5. Fica compreendido que nenhuma licença ou direito de uso por força de qualquer patente ou direito patenteável, direito autoral, de marca registrada ou outro direito de propriedade exclusiva é concedido ou transmitido por força do presente TERMO DE ACORDO. A revelação de Informações e Materiais Confidenciais não resultará em qualquer obrigação de conceder direitos à Parte Receptora referentes a tais informações e materiais.
6. As Partes contratantes não estão obrigadas a pagar qualquer remuneração pela revelação de quaisquer informações previstas por força do presente Acordo. As Partes concordam que nenhuma garantia de qualquer natureza é dada com respeito às informações transmitidas. Fica expressamente excluída toda e qualquer responsabilidade ou indenização, pela Parte emissora perante terceiros, sobre o uso de tais informações pela Parte receptora.
7. O presente TERMO DE ACORDO entrará em vigor a partir da data de assinatura. Poderá ser rescindido com respeito a revelações posteriores mediante o envio de notificação antecipada por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência. O presente TERMO DE ACORDO será automaticamente rescindido 2 (dois) anos a partir da data de sua assinatura. As obrigações assumidas anteriormente à rescisão estabelecida neste documento deverão sobreviver ao término deste TERMO DE ACORDO por um período de 5 (cinco) anos.
8. Todas as informações confidenciais trocadas entre as Partes por força do presente TERMO DE ACORDO deverão, mediante solicitação da Parte emissora, ser devolvidas para a Parte emissora ou destruídas pela Parte receptora após a rescisão deste TERMO DE ACORDO. Tal solicitação deverá ser feita, por escrito, pela Parte emissora para a Parte receptora no prazo de 90 (noventa) dias após a rescisão deste TERMO DE ACORDO. Em caso de destruição, a Parte receptora deverá confirmar, por escrito, a referida destruição para a Parte emissora.

9. Quaisquer litígios oriundos do presente TERMO DE ACORDO, no tocante à sua execução, mesmo que venham a ocorrer após o término do mesmo, assim como quaisquer litígios sobre sua validade ou não validade, deverão ser dirimidos pela via amigável, com exclusão da via judicial. A tentativa de acordo amigável será considerada fracassada quando uma das partes contratantes informar a outra parte nesse sentido, por escrito.

9.1. Se um acordo amigável tiver fracassado, o litígio será decidido em caráter definitivo por um tribunal composto por três árbitros.

9.2. O tribunal de arbitragem tem seu foro em Brasília- DF. Será aplicado o direito formal vigente nesse local, caso o citado Regulamento de Arbitragem não dispuser em outro sentido.

9.3. A sentença arbitral será por escrito, deverá ser fundamentada e não ficará sujeita a qualquer recurso ou homologação pelo Poder Judiciário. O Tribunal de Arbitragem decidirá também sobre o pagamento das custas do processo de arbitragem, bem como sobre os honorários dos árbitros.

9.4. O idioma oficial usado será o Português, no caso de um procedimento de arbitragem.

10. Todos e quaisquer litígios em conexão com o presente TERMO DE ACORDO serão decididas com base no direito material brasileiro, sendo vedado o recurso a qualquer outro direito material, bem como o julgamento de equidade.

11. As disposições deste TERMO DE ACORDO não podem ser modificadas, alteradas, nem abandonadas, exceto por meio de instrumento escrito devidamente assinado pelas Partes contratantes. A exigência da forma escrita somente poderá ser renunciada por escrito.

12. O presente TERMO DE ACORDO não pode ser transferido por qualquer uma das Partes sem o consentimento prévio e escrito da outra.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente TERMO DE ACORDO por meio de seus representantes nas datas abaixo-especificadas.

Brasília, de de 2012.

**Por: Diretoria de Telecomunicações**

**Por:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Nome:Nome:**

CPF:CPF:

RG:RG:

\_\_\_\_\_  
**Nome:Nome:**

CPF:CPF:

RG:RG:

**Testemunhas:**

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

**CPF:**

**RG:**

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

**CPF:**

**RG:**

## ANEXO II

### PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 086/2012

PROCESSO Nº 00110.000871/2012-28

#### PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

(Proposta Comercial)

Referência: Pregão nº 086/2012

Data de Abertura: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2012

#### PLANILHA CONSOLIDADA

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
<b>01</b>	<b>LICENÇA DE USO PERPÉTUA DO SOFTWARE DE GESTÃO DE RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES, INCLUINDO: IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO E OPERAÇÃO ASSISTIDA, conforme especificações constantes no Termo de Referência.</b>	<b>01</b>		(**)

#### PLANILHA DETALHADA

Subitem	Descrição	Qtd	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
<b>1.1</b>	<b>Licença de Uso Perpétua do Software de Gestão de recursos de Telecomunicações, com número mínimo de: 5.650 usuários finais, 6.000 recursos/dispositivos, 60 contratos e 16 administradores (incluindo mídia com os programas e garantia de 01 ano.)</b>	1		(*)
<b>1.2</b>	<b>Implantação e customização da Solução.</b>	1		(*)
<b>1.3</b>	<b>Treinamento, em Brasília, nas dependências da Contratante</b> composto de no mínimo quatro turmas, sendo uma turma de curso teórico em forma de palestra introdutória para 20 pessoas com carga horária de 16 horas. Duas turmas de treinamento básico, para 8 alunos cada, na operação e administração geral da solução, com carga horária de 40 horas/aula. Uma turma de treinamento avançado, para 8 alunos, na operação, administração, customização, e administração avançada da solução, com carga horária de 40 horas/aula.	1		(*)
<b>1.4</b>	<b>Suporte Técnico e operação assistida on-site</b> de 6 (seis) meses e operação assistida a distância de 6 (seis) meses.	1		(*)
	<b>VALOR TOTAL DO ITEM (1.1 + 1.2 + 1.3 + 1.4)</b>			(**)

**(\*) Nenhum valor proposto pode ser superior ao valor estimado.**

**(\*\*) Valor que deverá ser cadastrado no sistema Comprasnet.**

### **1. Observações:**

**1.1** Prazo de validade da proposta de ..... (.....) **dias**, a contar da data de sua apresentação.

**1.2** Juntamente com a proposta serão encaminhados descritivos técnicos e folder da solução ofertada.

### **2 Declaração:**

**2.1** Declaro expressamente estar incluído nos preços cotados todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

### **3 Dados da empresa:**

Empresa/Razão Social:

Endereço:

Cep:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

Telefone:

Fax:

Banco:

Agência:

Conta-Corrente:

E-mail:

### **4 Qualificação do preposto autorizado a firmar o Contrato:**

Nome completo:

CPF:

RG:

Cargo:

Nacionalidade:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

\_\_\_\_\_  
**(Nome completo do declarante)**

\_\_\_\_\_  
**(Nº da CI do declarante)**

\_\_\_\_\_  
**(Assinatura do declarante)**

### **ANEXO III**

#### **PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 086/2012**

#### **PROCESSO Nº 00110.000871/2012-28**

#### **DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE VISTORIA**

(Identificação completa do representante da licitante), como representante devidamente constituído de (Identificação completa da licitante), doravante denominado Licitante, para fins do disposto no **subitem 10.4.4**, do Edital do **Pregão 086/2012**, declara, sob as penas da lei, que:

Tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto, assumindo total responsabilidade pela prestação dos serviços, e que não haverá quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras para a Presidência da República.

(Local), (UF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

---

**Representante legal da licitante – ID – CPF**

## ANEXO IV

### PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, Nº 086/2012

PROCESSO Nº 00110.000871/2012-28

#### MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA GESTÃO DE RECURSOS E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, QUE, ENTRE SI, FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, E A EMPRESA**  
.....

**PROCESSO Nº 00110.000871/2012-28**

**CONTRATO Nº /2012**

A **UNIÃO**, por intermédio da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, neste ato representada pelo Diretor de Recursos Logísticos, da Secretaria de Administração, Senhor **WÁLTENO MARQUES DA SILVA**, brasileiro, residente e domiciliado nesta cidade, CPF nº 057.446.281-34 de acordo com a competência prevista no art. 1º da Portaria nº 07, de 08/01/2008, publicada no Diário Oficial da União de 09/01/2008, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa ....., CNPJ nº ....., com sede no ....., CEP: ....., telefone nº (...) ..... / fax nº (...) ....., neste ato representada pelo Senhor ....., portador da Carteira de Identidade nº ..... - SSP/....., e do CPF nº ....., doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, têm, entre si, acordado os termos deste Contrato, objeto do Pregão nº 086/2012, consoante consta do Processo nº 00110.000871/2012-28, sujeitando-se as partes integralmente a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.248, de 23 de outubro de 1991, e a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e os Decretos nºs. 5.450, de 31 de maio de 2005, 7.174, de 12 de maio de 2010 e 6.204, de 5 de setembro de 2007, e 7.203, de 04 de junho de 2010, a IN 02 SLTI/MP, de 30 de abril de 2008 e a IN 02 SLTI/MP, de 11 de outubro de 2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e suas alterações, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a contratação de solução de tecnologia da informação para gestão de recursos e serviços de telecomunicações para a **CONTRATANTE**, conforme especificações constantes neste Contrato.

**Subcláusula Única** – Vinculam-se ao presente Contrato o Edital do Pregão nº 086/2012 e seus anexos, bem como a proposta da **CONTRATADA**, os quais constituem parte deste instrumento, independentemente de sua transcrição.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

I - São obrigações da **CONTRATADA**, além de outras assumidas neste Contrato:

1) Atender todas as exigências constantes do Edital do Pregão nº 086/2012 e seus Anexos.

2) Fornecer à **CONTRATANTE**, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da assinatura do Contrato, os seguintes dados, para fins de acompanhamento do Contrato e prestação de serviços de suporte técnico: nome, e-mail, dois números de telefone de voz, um fixo e um celular, um número de fax do preposto e seu substituto direto.

3) Apresentar a relação da equipe técnica, com os dados de identificação e de contato, com GR, CPF, número de celular e telefone fixo, que será disponibilizada para a execução dos serviços objeto deste contrato e seus Anexos;

4) Fornecer com antecedência mínima de 5 dias, a contar da assinatura do contrato, as informações, além, de RG, CPF a filiação de seus empregados para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança, a fim de assegurar que seus empregados tenham os acessos necessários às dependências e equipamentos da **CONTRATANTE**.

5) Responsabilizar-se por todos os encargos sociais e impostos sobre serviços e pessoal, inclusive os trabalhistas, bem como pelas despesas relativas a deslocamento, hospedagens, alimentação, passagens, diárias e pagamento de horas extraordinárias do seu corpo técnico.

6) Documentar todo trabalho realizado, gerando os documentos e artefatos técnicos necessários para se customizar o software.

7) Criar cronograma detalhado contendo as atividades de cada fase a ser executada e apresentar ao gestor do Contrato para validação e posterior execução e acompanhamento.

7.1) O cronograma detalhado deverá ser baseado nas atividades que compõem o cronograma físico-financeiro contido no Apêndice III do Edital.

8) Submeter-se às políticas de segurança da **CONTRATANTE** e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, sempre atentando aos princípios de:

8.1) Integridade – Guardar a exatidão das informações e, ainda, documentar as atividades realizadas, objetivando manter a equivalência das informações contidas nos arquivos e documentos com as características e configurações atualizadas do ambiente de telecomunicações.

8.2) **Confidencialidade** – Garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado, não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impressos a pessoas não autorizadas pelo gestor do contrato, além disso, sem permissão para o uso da estação de trabalho por seus empregados para atividades diferentes das previstas no contrato, vedada a entrada de pessoas não autorizadas no ambiente disponibilizado pela **CONTRATANTE** para uso da **CONTRATADA**.

8.3) **Autenticidade** – Todas as comunicações entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados pessoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atualizações das partes envolvidas.

9) Indicar formalmente o preposto, visando estabelecer contatos com o representante da **CONTRATANTE** durante a execução deste Contrato.

10) Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades ou do projeto, sem prévia autorização da **CONTRATANTE**.

11) Implantar o sistema de gerenciamento de telecomunicações com todas as características e funcionalidades listadas neste contrato e seus anexos.

12) Elaborar, emitir e entregar ao gestor deste Contrato.

12.1) Relatório descritivo e detalhado de diagnóstico (análise) do sistema de telecomunicações, no que concerne ao sistema de gestão a ser implementado, com a topologia do mesmo, bem como o planejamento das atividades para implantação, instalação, modificação, customização, operação assistida *on-site* e a distância e suporte técnico à distância em garantia.

12.2) Relatórios representando a entrega intermediária do sistema instalado com resultados reais, incluindo dados, relatórios customizados.

12.3) Mensalmente, até o 2º (segundo) dia útil de cada mês, um relatório de acompanhamento detalhado, alusivo ao mês anterior, com todas as informações dos serviços realizados tais como: as customizações implementadas, os problemas que ocorreram e suas respectivas ações corretivas, informações contratuais pertinentes e outras informações julgadas necessárias.

12.4) Manuais de instalação, operação, customização e manutenção de todo o sistema implantado, em Português, impressos e em CD ou DVD, com todos os procedimentos previstos, *trouble-shooting*, diagramas, listagem de itens e equipamentos. Devem ser entregues também 03 (três) cópias impressas de cada manual.

12.5) Desenhos esquemáticos do sistema de gestão de telecomunicações, incluindo todos os ativos e os diversos módulos do sistema, bem como o fluxo de coleta e processamento dos CDR. Devem ser entregues cópias em papel e em mídia.

12.6) Os documentos (relatórios, desenhos, manuais etc.) acima referenciados, a serem emitidos pela **CONTRATADA**, podem ser customizados, ou modificados, pela **CONTRATANTE** no transcorrer dos serviços. Os prazos de entrega de tais documentos também podem ser modificados pela **CONTRATANTE**, dependendo da evolução do Contrato e em comum acordo.

12.7) Junto com a documentação dos produtos deverão ser fornecidos manuais explicativos do usuário, do gestor, administrador e do administrador geral, para os softwares que compõem a solução.

12.7.1) Em caso de falência ocorrida durante o período do Contrato a **CONTRATADA** fica obrigado a fornecer Modelo de Dados contendo o dicionário de dados, modelo de entidade x relacionamento – MER além dos Modelos de Caso de Uso contendo todas as funcionalidades operacionais de cada sistema fornecido que tenha sido fabricado/desenvolvido pela **CONTRATADA** ou que essa seja representante autorizada a modificar ou desenvolver o sistema bem como seus respectivos códigos fonte.

12.8) Fornecer, durante o período de vigência do contrato e também durante o período de suporte e de garantia da solução, as atualizações, melhorias, correções de todos os programas instalados (telefonia fixa e móvel) como parte do sistema de gestão a ser implantado.

13) Zelar pela integridade dos serviços prestados e pela sua perfeita execução.

14) Responder por danos causados diretamente à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços e ou reparos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Secretaria de Administração da Presidência da República.

15) Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento deste Contrato.

16) Manter, durante toda vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

17) Prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolva independentemente de solicitação.

18) Fornecer nota fiscal para fins de execução do pagamento correspondente aos serviços e valores contratados.

19) Customizar em um período máximo de 170 (cento e setenta) dias a contar da assinatura do Contrato, as funcionalidades contidas no edital e seus anexos que não estejam previstas no teste de conformidade e de aceitação inicial provisória.

20) Realizar a customização durante o período de operação assistida *on-site*, caso seja identificada, após o período de implantação e customização, alguma necessidade de customização relacionada às funcionalidades especificadas neste Contrato e seus anexos.

21) Fornecer à **CONTRATANTE** treinamento com explanação teórica e exercícios práticos de operação e administração relacionados ao sistema, conforme estabelecido no item 6 do Termo de Referência – Anexo I do Edital do Pregão nº 086/2012.

22) Fornecer todas as informações necessárias para que a **CONTRATANTE** possa providenciar o acesso físico e lógico. Todas as intervenções técnicas deverão ser previamente agendadas e autorizadas pela **CONTRATANTE**.

II - São obrigações da **CONTRATANTE**, além de outras assumidas neste Contrato:

1) Permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto licitado, quando necessário.

2) Prestar as informações e os esclarecimentos necessários para a execução do Contrato, que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**.

3) Assegurar-se da boa prestação e da boa qualidade dos serviços prestados.

4) Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado.

5) Fiscalizar o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, inclusive quanto a não interrupção dos serviços prestados.

6) Solicitar a **CONTRATADA**, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços contratados.

7) Informar a **CONTRATADA** os atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

8) Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução dos serviços da **CONTRATADA**.

9) Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio da Diretoria de Telecomunicações da Secretaria de Administração da Presidência da República.

10) Fornecer todos os dados dos contratos, tarifas e serviços a serem cadastrados no sistema.

11) Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO

A **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto, para executar a fiscalização deste Contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à **CONTRATADA**, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

**Subcláusula Única** - A existência e atuação da fiscalização pela **CONTRATANTE** em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto ora contratado.

### CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO

1) O pagamento será creditado em nome da **CONTRATADA**, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez cumpridas as condições estabelecidas neste Contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, de acordo com o cronograma físico-financeiro do Apêndice III, do Termo de Referência, mediante apresentação, aceitação e atesto do gestor do contrato nos documentos hábeis de cobrança.

ITEM	DESCRIÇÃO	QDE.	VALOR UNIT. R\$	SUBTOTAL R\$
01	LICENÇA DE USO PERPÉTUA DO SOFTWARE DE GESTÃO DE RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES, COM NÚMERO MÍNIMO DE: 5.650 USUÁRIOS FINAIS, 6.000 RECURSOS/DISPOSITIVOS, 60 CONTRATOS E 16 ADMINISTRADORES (INCLUINDO MÍDIA COM OS PROGRAMAS E GARANTIA DE 01 ANO.)	1		
02	IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO.	1		
03	TREINAMENTO, EM BRASÍLIA, NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATANTE COMPOSTO DE NO MÍNIMO QUATRO TURMAS, SENDO UMA TURMA DE CURSO TEÓRICO EM FORMA DE PALESTRA INTRODUTÓRIA PARA 20 PESSOAS COM CARGA HORÁRIA DE 16 HORAS. DUAS TURMAS DE TREINAMENTO BÁSICO, PARA 8 ALUNOS CADA, NA OPERAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO GERAL DA SOLUÇÃO, COM CARGA HORÁRIA DE 40 HORAS/AULA. UMA TURMA DE TREINAMENTO AVANÇADO, PARA 8 ALUNOS, NA OPERAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, E ADMINISTRAÇÃO AVANÇADA DA SOLUÇÃO, COM CARGA HORÁRIA DE 40 HORAS/AULA.	1		
04	SUORTE TÉCNICO E OPERAÇÃO ASSISTIDA ON-SITE DE 6 (SEIS) MESES E OPERAÇÃO ASSISTIDA A DISTÂNCIA DE 6 (SEIS) MESES.	1		
<b>TOTAL - R\$</b>				

**Subcláusula Primeira** - Os pagamentos mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária serão realizados, desde que a **CONTRATADA** efetue cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

**Subcláusula Segunda** - Para execução dos pagamentos de que trata esta Cláusula, a **CONTRATADA** deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome da Secretaria de Administração da Presidência da República, CNPJ nº 00.394.411/0001-09, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência.

**Subcláusula Terceira** – Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

**Subcláusula Quarta** - A nota fiscal correspondente deverá ser entregue pela **CONTRATADA** diretamente ao gestor deste Contrato que atestará e liberará para pagamento, quando cumpridas todas as condições pactuadas.

**Subcláusula Quinta** - Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida a **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que ela providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

**Subcláusula Sexta** – No caso de eventual atraso de pagamento, mediante pedido da **CONTRATADA**, o valor devido será atualizado financeiramente desde que ela não tenha concorrido de alguma forma, para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira seja calculado, mediante aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP, onde:**

**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** =  $\frac{(TX)}{365}$                       **I** =  $\frac{(6/100)}{365}$                       **I** = 0,00016438

**TX** = Percentual da taxa anual = 6%

**Subcláusula Sétima** - A compensação financeira, no caso de atraso considerado, será incluída na nota fiscal/fatura seguinte ao da ocorrência.

**Subcláusula Oitava** - No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas notas fiscais/fatura, serão restituídos a **CONTRATADA**, para as correções solicitadas, não respondendo a **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**Subcláusula Nona** – Para o pagamento a **CONTRATANTE** realizará consulta prévia ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, quanto, a **Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal ((Receita Federal do Brasil (certidão conjunta – FGTS e INSS) e Certidão Negativa de Débito Trabalhista)); Regularidade Fiscal Estadual/Municipal (Receita**

Estadual/Distrital e Receita Municipal); e **Qualificação econômico-Financeira** (Índices Calculados: SG, LG e LC), para verificar a manutenção das condições de habilitação.

**Subcláusula Décima** – Constatada a situação de irregularidade da **CONTRATADA** junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ela será notificada, por escrito, para que no prazo de **30 (trinta) dias** regularize sua situação junto ao SICAF ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão contratual.

**Subcláusula Décima Primeira** – O prazo estipulado poderá ser prorrogado, a critério da Administração.

**Subcláusula Décima Segunda** - Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à **CONTRATANTE**, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da **CONTRATADA** os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

**Subcláusula Décima Terceira** - Os pagamentos efetuados pela **CONTRATANTE** não isentam a **CONTRATADA** de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

## **CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA**

O presente Contrato terá duração de 18 (dezoito) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado desde que ocorra algum dos motivos definidos no parágrafo 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Os recursos necessários ao atendimento das despesas no valor de **R\$ .....** (.....), correrão à conta do PTRES: 042618; Naturezas das Despesas: 339039 e 449039; Notas de Empenho nºs: ....., de .....

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

**Subcláusula Primeira** - No prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contado a partir da assinatura do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar garantia no valor de **R\$ .....** (.....), correspondente a **3% (três por cento)** do valor total deste contrato, a fim de assegurar a sua execução, em uma das seguintes modalidades previstas no Art. 56 da Lei 8.666/93.

**Subcláusula Segunda** - Em se tratando de garantia prestada através de 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 art. 56 da Lei nº 8.666/93.

**Subcláusula Terceira** - O descumprimento do prazo implicará em multa nos termos do item 4 da Cláusula Nona deste Contrato.

**Subcláusula Quarta** - A garantia prestada pela **CONTRATADA** deverá ter validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual e somente será liberada, ou restituída, no prazo máximo de **90 (noventa) dias**, depois de expirado o prazo de vigência do contrato, mediante a certificação pelo gestor de que os serviços foram realizados a contento.

**Subcláusula Quinta** - Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

**Subcláusula Sexta** - Aditado o contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, ou reduzido o valor da garantia em razão de aplicação de qualquer penalidade, a **CONTRATADA** fica obrigada a apresentar garantia complementar ou a substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes neste Contrato.

**Subcláusula Sétima** - Em caso de prorrogação do prazo contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de termo aditivo ao contrato.

**Subcláusula Oitava** - Sem prejuízo das sanções previstas na Lei e neste contrato, a não apresentação da garantia exigida será considerada como recusa injustificável em atender às exigências do contrato, implicando na imediata rescisão do contrato.

**Subcláusula Nona** - Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente **3% (três por cento)** do valor total do contrato, a **CONTRATADA** se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas**, a contar da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO**

No interesse da **CONTRATANTE** o objeto deste Contrato poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, parágrafos primeiro e segundo, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA NONA - DAS SANÇÕES**

O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, sem justificativa aceita pela **CONTRATANTE**, resguardados os preceitos legais pertinentes, poderá acarretar:

1) Multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), ao dia, sobre a parcela que der causa, em caso de atraso na prestação dos serviços, limitada a incidência a 30 (trinta) dias.

2) Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da contratação, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no item anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida.

3) Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

4) Multa no percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), ao dia, até o máximo de 10%, sobre o valor da garantia contratual, em caso de atraso no cumprimento do prazo estabelecido no "caput" da Cláusula Sétima deste Contrato.

4.1) O atraso superior a 25 (vinte cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, até o limite de 3% (três por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia, até a apresentação da mesma.

5) Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor da contratação, por infração a qualquer cláusula ou condição pactuada neste instrumento e seu anexos.

6) Advertência.

7) Além das sanções previstas nesta Cláusula, poderão ser aplicadas multas sobre o valor total do contrato por não cumprimento ao atendimento do chamado técnico, de acordo com níveis de serviço definidos abaixo:

PRIORIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	LIMITE DO ATENDIMENTO APÓS INÍCIO	PENALIDADE PELO DESCUMPRIMENTO (APLICAÇÃO DE MULTA SOBRE O VALOR TOTAL DO CONTRATO POR OCORRÊNCIA)
1	8 HORAS ÚTEIS	8 HORAS ÚTEIS	1,5%
2	16 HORAS ÚTEIS	16 HORAS ÚTEIS	1,0%
3	20 HORAS ÚTEIS	16 HORAS ÚTEIS	0,8%
4	24 HORAS ÚTEIS	16 HORAS ÚTEIS	0,5%

**Obs. "horas úteis" se refere às horas de atividades realizadas durante o horário comercial das 08h às 12h e das 14h às 18h, conforme coerência com o item 4.7.10 do TR.**

7.1) **“Prioridade 1”** - Significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em ambiente de produção, como, por exemplo, (i) pane no software ou de outros sistemas de missão crítica da ferramenta. (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido. (iii) perda substancial de serviço. (iv) as operações serem seriamente interrompidas. ou (v) um problema em que o software cause falha significativa na rede ou no sistema ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção e, em cada uma das situações nos itens (i) a (v) acima, não haver qualquer solução alternativa imediatamente disponível.

**7.1.1) Tratamento de chamados de prioridade “1”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 8 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 8 horas úteis.

7.2) **“Prioridade 2”** - Significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

**7.2.1) Tratamento de chamados de prioridade “2”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 16 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

7.3) **"Prioridade 3"** - Significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada. Entretanto, alguma intervenção pode ser necessária.

**7.3.1) Tratamento de chamados de prioridade “3”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 20 horas úteis, contado a partir da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

7.4) **"Prioridade 4"** - Significa um problema ou questão secundária que não afete o funcionamento do software.

**7.4.1) Tratamento de chamados de prioridade “4”:**

O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de 24 horas úteis, contado do seguinte ao da abertura do chamado técnico, efetuada pela contratante. Tempo total para finalizar o atendimento após início: 16 horas úteis.

8) As ocorrências dos **subitens anteriores**, bem como as penalidades resultantes serão formalizadas por meio de notificação, via Ofício.

**Subcláusula Primeira** - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/93, inclusive responsabilização da **CONTRATADA** por eventuais perdas e danos causados à Administração.

**Subcláusula Segunda** - As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CONTRATANTE**.

**Subcláusula Terceira** - O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente na **CONTRATANTE**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

**Subcláusula Quarta** - As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

**Subcláusula Quinta** – Caso a **CONTRATADA** enseje o retardamento da execução do objeto, não mantenha a proposta, falhe ou fraude à execução deste Contrato, comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais.

**Subcláusula Sexta** - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

**Subcláusula Sétima** - As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Subcláusula Oitava** - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados a **CONTRATADA** o contraditório e ampla defesa.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO**

Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO**

A **CONTRATANTE** providenciará a publicação resumida do presente instrumento, nos termos do art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO**

As questões decorrentes da execução deste Contrato, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem de pleno acordo com o que neste instrumento é pactuado, assinam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para que produzam os efeitos dele decorrente.

Brasília/DF,                      de    de 2012.

**WÁLTENO MARQUES DA SILVA**  
Diretor de Recursos Logísticos  
Presidência da República

**CONTRATADA**