



**CONTRATO COREN/RJ N.º 20/2024 QUE ENTRE
SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE
ENFERMAGEM DO RIO DE
JANEIRO/COREN/RJ E A EMPRESA RTT
INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES
LTDA.**

O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO DE JANEIRO – COREN-RJ, autarquia federal fiscalizadora do exercício profissional de enfermagem no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, *ex vi* da Lei Federal n.º 5.905/73, com sede na Av. Presidente Vargas, n.º 502 - 5º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20.071-000, CNPJ n.º 27.149.095/0001-66, doravante denominado **CONTRATANTE**, representado neste ato por sua Presidente, **LILIAN PRATES BELEM BEHRING**, brasileira, casada, enfermeira, portadora da identidade profissional COREN/RJ n.º 70540-ENF, e pelo Primeiro Tesoureiro, Sr. **LEILTON ALVES COELHO**, brasileiro, casado, técnico de enfermagem, portador de identidade COREN/RJ n.º. 773.892-TE, ambos empossados pela Decisão COREN RJ n.º 1.096/2023 de 11 de dezembro de 2023, de outro lado, e a empresa **RTT INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, inscrita no CNPJ sob o n.º 31.978.612/0001-87, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) **RODRIGO DA SILVA**, portador(a) da Carteira de Identidade n.º [REDACTED]06.2.[REDACTED], expedida pela (o) DETRAN-RJ, e CPF n.º [REDACTED]880.867[REDACTED] doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo n.º 1015/2023, resolvem celebrar o presente **CONTRATO COREN/RJ N.º 20/2024**, e em observância às disposições da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. 90013/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Aquisição de Sistema de Comunicação (PABX) IP, com soluções de Contact Center/Gravação/Comunicações Unificadas e Colaboração e Aparelhos telefônicos, e instalação e



configuração pela CONTRATADA, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	MARCA / MODELO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Aquisição de Sistema de Comunicação (PABX) IP, com soluções de Contact Center/Gravação/Comunicações Unificadas e Colaboração e Aparelhos telefônicos, e instalação e configuração pela CONTRATADA, de acordo com as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência – TR.	UTECH	Meses	12	R\$ 15.166,66	R\$ 181.999,92

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

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Termo de Referência, com início na data de 05/09/2024 prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 105 a 107 da Lei nº 14.133, de 2021 e do TR.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, desde que:

2.2.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;



- 2.2.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.2.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação;
- 2.2.8. não tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

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

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

2.5. Nas eventuais prorrogações dos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser reduzidos e/ou eliminados como condição para a renovação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO, PAGAMENTO, REAJUSTE E DOTACÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. O valor total da contratação é de R\$ 181.999,92 (cento e oitenta e um mil e novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos), conforme proposta da CONTRATADA integrante deste instrumento, e será quitado em 12 (doze) meses, incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas, todos os impostos, encargos



sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxas, seguros, frete e demais despesas necessárias à sua execução.

3.2. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência.

3.3. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 26/06/2024.

3.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

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

3.6. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2024, na classificação abaixo:

Natureza das Despesas: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.024 – Telefonia Móvel e Fixa

Fonte de Recurso: Próprio

3.7. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

4. CLÁUSULA QUARTA – MODELOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, GESTÃO CONTRATUAL E FISCALIZAÇÃO

4.1. O regime de execução contratual, dos serviços, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4.2. O prazo de execução dos serviços será de 12 (doze) meses, com início 05 de setembro de 2024.



5. CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA

5.1. Não haverá exigência de garantia para a presente contratação.

5.2. As regras serão as estabelecidas no Termo de Referência, referente a garantia dos bens e condições de manutenção e assistência técnica.

6. CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

6.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência.

6.2. A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.



7.2. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO RECURSO AO JUDICIÁRIO

8.1. As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas a Contratada, inclusive perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente, caso sejam superiores à garantia prestada, se for o caso, ou aos créditos que a Contratada tenha em face da Contratante.

8.1.1. Caso a Contratante tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, o Contratado ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

9. CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Será admitida a subcontratação do objeto contratual, conforme consta no Termo de Referência.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES

10.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

10.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a



formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

10.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

11.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133 de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PUBLICAÇÃO

12.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.



13.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.3.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.3.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Indenizações e multas.

13.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO DE ELEIÇÃO

14.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Rio de Janeiro, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio consensual e amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma e



para um mesmo efeito, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 05 de setembro de 2024.


LILIAN PRATES BELEM BEHRING

Presidente do Conselho Regional de
Enfermagem do Rio de Janeiro – Coren-RJ

CONTRATANTE

**RODRIGO DA
SILVA:0948808**


LEILTON ALVES COELHO

Primeiro Tesoureiro do Conselho Regional de
Enfermagem do Rio de Janeiro – Coren-RJ

CONTRATANTE

Assinado de forma digital
por RODRIGO DA
SILVA:09488086750
Dados: 2024.09.05
11:49:22 -03'00'

RTT INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



Documento assinado digitalmente
DIOGO FERREIRA SANTANA
Data: 05/09/2024 13:37:49-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Documento assinado digitalmente
RAFAEL EVANGELISTA DA SILVA
Data: 05/09/2024 13:44:47-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

PAD nº 1015/2023

1. DO OBJETO

- 1.1. **Aquisição de Sistema de Comunicação (PABX) IP, com soluções de Contact Center/Gravação/Comunicações Unificadas e Colaboração e Aparelhos telefônicos, e instalação e configuração** pela CONTRATADA, de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência – TR.
- 1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021. A natureza do objeto a ser licitado é comum de acordo com o Parágrafo único do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002 c/c Inciso II do art. 3º do Decreto 10.024/2019 que considera bens e serviços comuns, com fornecimento de licenças, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.
- 1.3. Sobre a terceirização de serviços, é importante destacar o art.1º, caput e §1º do Decreto nº 2.271/97 que dispõe sobre a execução indireta das atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, que inclui os serviços objetos desta contratação.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 1 ano contados da data de assinatura, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

- 2.1 Com o intuito de compatibilizar com a nova gama de serviços disponíveis e, em termos de rede corporativa observamos que a necessidade de serviços mais sofisticados é uma realidade e demandam rápidas implementações nas organizações, adicionado dos seguintes cenários:



- Com o advento da Tecnologia IP, dentre as quais, a mobilidade proporcionada através de Telefones IP ou Softphones aplicados em Notebooks, Desktops ou até mesmo em Smartphones;

- Com o crescente o número de usuários que necessitam associar os serviços telefônicos corporativos às vantagens da mobilidade, em deslocamentos internos ou externos e participarem de sessões seguras com boa qualidade nas conferências de áudio e vídeo;

- Promover uma integração efetiva entre o Conselho Regional e as Subseções;

- Implantação de uma Solução confiável e ampliável, com solução de Contact Center incluída, cujo Supervisor ficará responsável pela análise e performance dos atendimentos, incluindo a intervenção deste no processo de atendimento, se necessário.

- Implantação da facilidade de gravação dos atendimentos efetuados no Contact Center, para maior visibilidade para o desempenho dos atendentes de forma a melhorar a qualidade das suas conversas com clientes;

- Implantação da aplicação de UC&C (Comunicações Unificadas e Colaboração) do, com, no mínimo, as seguintes facilidades:

Possuir funções de presença;

Possuir função chat;

Possuir função vídeo chamada;

Cliente de UC para PCs Windows com vídeo e possibilidade de funções de presença (visualização de status) de terminais.

Item		Descrição do objeto	Unid.	Qtd.
2.2	CATMAT	Sistema de comunicação (PABX) IP para a Sede - Hardware		
2.2.1	453448	Sistema de comunicação (PABX) IP, para a Sede, de acordo com as características técnicas e funcionais previstas no item 6 deste Termo de Referência, com as seguintes configurações iniciais: 250 Portas para ramais SIP; 60 Portas para Troncos Digitais (2 E1-R2 Digital) ou SIP	Hw	1
2.2.2	451780	PC para o Sistema de Tarifação	Hw	1
2.2.3	451835	Servidor para os Sistemas Contact Center e de Gravação	Hw	1



2.2.4	413585	Nobreak 3,0 KVA conforme item 5.8.1	Hw	1
2.3	CATMAT	Sistema de comunicação (PABX) IP para CECENF - Hardware		
2.3.1	453448	Sistema de Comunicação IP para o CECENF, integrado ao PABX da Sede, com sobrevivência local, com as seguintes configurações: 30 Portas para ramais SIP; 04 Portas para troncos analógicos ou SIP	Hw	1
2.3.2	416068	Nobreak 1,0 KVA conforme item 5.8.2	Hw	1
2.4	CATSER	Licenças		
2.4.1	27464	Licenças de Ramais SIP	Sw	280
2.4.2	27464	Licenças de Contact Center contemplando 1 Supervisor e 10 Agentes	Sw	11
2.4.3	27464	Licença de Gravação	Sw	1
2.4.4	27464	Licença de Tarifador para até 300 usuários	Sw	1
2.4.5	27464	Licenças de Comunicações Unificadas e Colaboração (UC&C)	Sw	10
2.5	CATMAT	Aparelhos Telefônicos		
2.5.1	453584	Aparelho IP/SIP Tipo 1 (simples), com as características técnicas e funcionais previstas no item 5.5.1 deste Termo de Referência, compatível com a Central Telefônica ofertada para os itens 2.2 e 2.3.	Hw	180
2.5.2	453584	Aparelho IP/SIP Tipo 2 (executivo), com as características técnicas e funcionais previstas no item 5.5.2 deste Termo de Referência, compatível com Central Telefônica ofertada para os itens 2.2 e 2.3.	Hw	10
2.6	CATSER	Serviços		
2.6.1	27081	Implantação (instalação e configuração) do Sistema de Comunicação IP, Periféricos e Acessórios, conforme item 2 deste Termo de Referência.	Serv.	1
2.6.2	3840	Treinamento, conforme previsto no item 6 deste Termo de Referência.	Serv.	1

- 2.7 Proceder à instalação e conexão do Sistema de Comunicação IP fornecido até o Switch do COREN-RJ.
- 2.8 Realizar a identificação de todos os ramais e aparelhos telefônicos instalados e pertencentes às Centrais PABX existentes, disponibilizando planilha eletrônica com estas informações. As teclas de programação dos aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos também devem ser identificadas pela CONTRATADA.



- 2.9 A CONTRATADA DEVERÁ fornecer, instalar e configurar todo o hardware e software necessários para garantir a plena conectividade da nova Sistema de Comunicação IP PABX com os demais softwares e demais funcionalidades previstas, incluindo a funcionalidade de manutenção remota (telemanutenção).
- 2.9.1 O local onde deverá ser instalada a Central Telefônica conta com refrigeração e rede estabilizada.
- 2.9.2 A CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, armário ou suporte adequado aos equipamentos que compõem a central telefônica fornecida, podendo utilizar-se do rack disponível no local desde que acordado com o CONTRATANTE.
- 2.9.3 A CONTRATADA deverá fornecer todos os cabos e adaptadores necessários às conexões de alimentação e comunicação dos equipamentos, incluindo e não se limitando a: cabos elétricos, plugues, adaptadores, tomadas e terminais elétricos, conectores RJ45 e outros que se fizerem necessários ao seu completo funcionamento.
- 2.10 Não fazem parte do escopo da CONTRATADA: ampliação de rede de ramais, obras de alvenaria, sistemas de aterramento, patch panel, proteções externas ao equipamento, fornecimento e montagem de DG desta ampliação.
- 2.11 Os softwares de configuração da Sistema de Comunicação IP devem permitir a criação de níveis de acesso por usuário, cabendo à CONTRATADA a criação dos seguintes níveis de acesso: Visualização, Operador e Administrador.
- 2.12 O Sistema de Comunicação IP a ser fornecido deverá permitir a manutenção do sistema, (incluindo a alteração de dados básicos) de forma local e remota.
- 2.13 A substituição do PABX existente deverá ocorrer em 01 (um) final de semana (sábado e domingo), de forma que no início do expediente da segunda-feira, a nova Central PABX esteja em pleno funcionamento.
- 2.14 Nos 02 (dois) primeiros dias úteis de funcionamento após substituição do PABX existente, a CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) técnico em período integral (das 08:00 h às 18:00 h) para esclarecimentos de dúvidas aos usuários e colaboradores da Manutenção, assim como para quaisquer atendimentos emergenciais necessários ao pleno funcionamento do sistema de telefonia.



- 2.15 Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento do seu(s) técnico(s) ao local da instalação, incluindo todas as despesas de transporte, alimentação, estadia, seguro, etc, correspondentes.
- 2.16 A CONTRATADA, após a conclusão do serviço, deverá realizar, com o acompanhamento dos técnicos do CONTRATANTE, testes para constatar que os produtos foram instalados de acordo com o cenário requerido pelo CONTRATANTE.
- 2.17 A CONTRATADA, ao término das atividades, deverá entregar completamente limpo, organizado e em plenas condições de trabalho os locais onde foram executados os serviços.
- 2.18 Após a constatação pelo CONTRATANTE de que os serviços foram executados de acordo com o cenário requerido, e que os mesmos atendem às especificações técnicas deste documento, a CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento na forma especificada no item 8.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1 A presente contratação justifica-se face ao elevado índice de reclamações no atendimento telefônico, tendo inclusive, notificações do MP, tendo os seguintes objetivos:
- 3.1.1 Aprimorar o atendimento telefônico e dar celeridade nos serviços de informações aos profissionais inscritos no COREN-RJ;
- 3.1.2 Em substituição à Central Telefônica, atualmente instalada, Implantar Solução de Comunicação Integrada de Telefonia IP com Sistema Contact Center, Sistema de Gravação e Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração na Sede do COREN-RJ;
- 3.1.3 Agilizar a comunicação e integração de informações entre a Sede, o CECENF e as Subseções;
- 3.1.4 Desenvolver competências essenciais dos colaboradores, otimizando os processos de trabalho;
- 3.1.5 Fortalecer a imagem institucional deste COREN-RJ, perante a sociedade.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

- 3.2.1. Em consonância com o art. 6º, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a referida contratação encontra se alinhada aos instrumentos de



planejamento institucional do COREN-RJ, que listam as ações e os projetos mais representativos para o planejamento e a caracterização da dimensão das soluções e dos investimentos da Autarquia, requeridos para viabilizar o funcionamento da Instituição e o provimento de serviços à sociedade. As tabelas abaixo apresentam o detalhamento de cada instrumento analisado.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
Planejamento Estratégico 2021-2026	
ID	Objetivos Estratégicos
2.2.3 - 7	Melhorar o fluxo de comunicação oficial (institucional) do conselho
2.2.3 - 13	Atualização e manutenção do Parque Tecnológico de hardware e software da Autarquia

ALINHAMENTO AO PPA 2022-2024	
Item	Descrição
OE 21 - IE 105	Atualização e manutenção do Parque Tecnológico de hardware e software da autarquia
OE 19 - IE 96	Aprimorar os meios de comunicação oficiais da Autarquia (Redes sociais, site e impressos)

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos do Negócio:

4.1.1. A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, no edital, seus anexos e sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

SEDE: Av. Presidente Vargas, 502 – 3º 4º 5º e 6º andar – Centro – RJ – CEP: 20071-000
Tel: (21) 3232-8730 – **HOME PAGE** www.coren-rj.org.br



- 4.1.1.1. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 4.1.1.2. A CONTRATADA deverá prestar garantia, suporte técnico e manutenção durante a vigência contratual por telefone e e-mail de modo a assegurar o perfeito funcionamento do ambiente, sem limitação do número de ocorrências;
- 4.1.1.3. Garantir a disponibilidade, integridade e inviolabilidade dos dados do CONTRATANTE armazenados em seus serviços;
- 4.1.1.4. A solução deverá estar disponível no mínimo 99,9% do tempo em regime de operação 24 x 7, garantindo o acesso de forma integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, aos serviços contratados.

4.2. Requisitos de Capacitação:

- 4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a Solução. O treinamento deverá ser conforme descrito no item 9 deste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá transferir o conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE, para que estes possam assimilar as particularidades técnicas da solução e prestar assessoramento aos usuários finais.

4.3. Requisitos Legais:

- 4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

4.4. Requisitos de Garantia e Manutenção:

- 4.4.1. A garantia dos equipamentos/serviços adquiridos será da CONTRATADA e se dará durante o prazo de vigência do Contrato (1 ano), a contar a partir do recebimento definitivo.



4.4.2 A CONTRATADA, durante o prazo de garantia, se obrigará a prestar todo o suporte técnico necessário ao perfeito funcionamento dos equipamentos/serviços, devendo realizar visitas mensais durante a vigência da garantia nas dependências do CONTRATANTE, conforme Plano de Trabalho a ser definido e apresentado pela mesma, destinada à garantir a conservação e as condições de operação dos equipamentos/serviços, através da realização de testes, limpeza, lubrificação, ajustes, bem como substituição das peças gastas pelo uso, inajustáveis ou que estejam com o limite de uso recomendado em vias de expirar.

4.4.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar canal(is) de atendimento das 08:00 às 18:00 hs e os serviços deverão estar inclusos durante o período de garantia.

4.4.4 MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- a) Entende-se por manutenção preventiva, aquela que irá ocorrer com a devida programação, prevendo sua atuação nos equipamentos/sistemas, preventivamente, antes de ocorrer sua quebra ou defeito. Deve ser feita de acordo com as normas e especificações dos fabricantes e em conformidade com o Plano de Trabalho a ser definido e apresentado pela CONTRATADA, até a conclusão dos serviços de implantação do Sistema.
- b) A manutenção preventiva compreende um serviço planejado, MENSALMENTE, destinado à conservação dos equipamentos em condições de operação, na qual se incluem testes, limpeza, lubrificação, ajustes, bem como a substituição das peças gastas pelo uso, inajustáveis ou que estejam com o limite de uso recomendado em vias de expirar.

4.4.5 MANUTENÇÃO CORRETIVA

- a) Entende-se por manutenção corretiva aquela que será executada quando da quebra ou funcionamento irregular de equipamentos ou de suas partes. Esta constatação de quebra ou funcionamento irregular pode ser originária na Manutenção Preventiva, por observação da CONTRATADA, ou por constatação do COREN-RJ.
- b) A manutenção corretiva compreende a correção de falhas no equipamento, bem como a substituição de peças defeituosas, e consistirá em reparar todo e qualquer defeito que venha a ocorrer durante a vigência do período.
- c) Quando verificada a quebra ou irregularidade de funcionamento, deve a CONTRATADA solucionar a ocorrência ou apresentar solução para o problema.



A. NÃO EMERGENCIAL

- a.1) A manutenção corretiva será realizada a qualquer tempo, respeitado o prazo previsto na alínea “a.5”, abaixo, e tem por objetivo todos os procedimentos necessários a colocar os equipamentos defeituosos em perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, as necessárias substituições de peças defeituosas ou não ajustadas, sendo que as peças de reposição correrão por conta do COREN-RJ.
- a.2) A CONTRATADA, quando necessário, deverá encaminhar relação de peças para substituição com todas as especificações técnicas ao Fiscal do Contrato;
- a.3) Poderá a manutenção corretiva ser realizada concomitante à manutenção preventiva;
- a.4) A CONTRATADA deverá disponibilizar um meio de contato que atenda nos dias úteis das 08 às 18 horas;
- a.5) O prazo para atendimento deverá ser de no máximo 12 (doze) horas a partir do recebimento do chamado.

B. EMERGENCIAL

- b.1) A CONTRATADA, no caso de emergência, atenderá ao solicitado em qualquer horário, inclusive finais de semana e feriados;
- b.2) Após restabelecer a funcionalidade do sistema, a CONTRATADA deverá registrar o ocorrido e, se necessário, apontar as devidas recomendações, encaminhando respectivo relatório ao Fiscal do Contrato;
- b.3) A CONTRATADA deverá disponibilizar um meio de contato que atenda nos dias úteis das 08 às 18 horas;
- b.4) O prazo para atendimento EMERGENCIAL deverá ser de no máximo 4 (quatro) horas a partir do recebimento do chamado.

4.5. *Requisitos Temporais:*

Item	Descrição	Prazo de
------	-----------	----------



		Entrega *
4.5.1	Sistema de comunicação (PABX) IP para a Sede - Hardware	
a	Sistema de comunicação (PABX) IP, para a Sede: 250 Ramais IP / 60 Troncos Digitais ou IP.	30 dias
c	PC para o Sistema de Tarifação	30 dias
c	Servidor para os Sistemas Contact Center e de Gravação	30 dias
d	Nobreak 3,0 KVA	30 dias
4.5.2	Sistema de comunicação (PABX) IP para o CECENF:	
a	Sistema de comunicação (PABX) IP, para CECENF: 30 Ramais IP / 04 Troncos Analógicos ou IP.	30 dias
b	Nobreak 1,0 KVA	30 dias
4.5.3	Licenças:	
a	Licença de Ramais IP	45 dias
b	Licença de Contact Center	45 dias
c	Licença de Gravação	45 dias
d	Licença de Tarifador	45 dias
e	Licenças de Comunicações Unificadas e Colaboração (UC&C)	45 dias
4.5.4	Aparelhos	
a	Aparelho IP/SIP Tipo 1 (básico)	30 dias
b	Aparelho IP/SIP Tipo 2 (executivo)	30 dias
4.5.5	Serviços	



a	Implantação (instalação e configuração) do Sistema de Comunicação IP	45 dias
b	Treinamento	60 dias

** Contados da Assinatura do Contrato.*

4.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.6.1. Políticas de Segurança: Obedecer às políticas de Segurança da Informação e Comunicação, conforme Decisão Coren-RJ N° 670/2019.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, como disposto na IN SLTI/MP n° 1, de 19 de janeiro de 2010.

4.7.2. A CONTRATADA também deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, autorizando a participação desses em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela CONTRATANTE, quando for o caso.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1 Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de arquitetura tecnológica descritos a seguir:

4.8.1.1 O software subscrito deve estar na versão mais atual disponibilizada pelo fabricante;

4.8.1.2 Os produtos devem atender aos Termos e Condições de disponibilidade e segurança do fabricante, bem como suas atualizações, nas condições descritas no Termo de Referência;

4.8.1.3 Acesso ao sistema de forma contínua 24x7x365;

4.8.1.4 Serviço de suporte técnico presencial e remoto;



4.8.1.5 À CONTRATADA caberá fornecer os recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, etc;

4.8.1.6 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE;

4.8.1.7 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.9. Requisitos de Projeto de Implementação

4.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer login de acesso ao software de Administração da Solução (PABX, Contact Center, Gravação e Tarifador);

4.9.2. A CONTRATADA deverá fornecer guias e/ou manuais de utilização de todos os hardwares e softwares disponibilizados.

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.10.1 A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução no local indicado pela Fiscalização, devendo fornecer toda infraestrutura, bem como os acessórios de hardware e software necessários ao funcionamento da Solução, utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução contratual, em estrita e total observância das indicações constantes no Termo de Referência;

4.10.2 A forma de implantação da solução será gradual, por ativação de unidades do COREN-RJ, com prioridade da implantação para a Sede e o CECENF e depois as Subseções em sequência a ser estipulada pelo CONTRATANTE;

4.10.3 A implantação da Solução será dividida em duas fases:

a) Planejamento – se inicia com emissão da Ordem de Serviço de ativação da Solução na Sede, contemplando análise do ambiente proposto no que concerne à verificação de pré-



requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos produtos e dispositivos nas unidades;

b) Implantação - inclui serviços de instalação e configuração dos equipamentos e softwares, além da integração à nova solução de telefonia;

4.10.4 Os serviços de implantação deverão ser executados pela CONTRATADA durante o horário de expediente do COREN-RJ, de segunda-feira a sexta-feira, podendo eventualmente, de comum acordo entre as partes, quando previamente agendados, serem realizados em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes dias, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.10.5 Ficará a CONTRATADA obrigada a modificar e/ou refazer os trabalhos impugnados, ficando por sua conta exclusiva as despesas decorrentes dessas providências e podendo ser sancionada em caso de descumprimento.

4.11. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.11.1. Na execução das demandas, a CONTRATADA deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades de gestão e fiscalização de contratos e planejamento de contratações.

4.11.2 Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de Gestão do Contrato, que fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a pauta da reunião;

4.11.3 Os equipamentos fornecidos serão recebidos pelos fiscal(is) técnico(s) designado(s), que verificarão a quantidade dos equipamentos recebidos, o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições do Termo de Referência, inclusive a qualidade dos equipamentos recebidos e emitirá Termo de Recebimento Provisório;

4.11.4 Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções no objeto, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar substituição desse, no prazo de 7 (sete) dias úteis, contados da notificação feita pelo gestor do contrato, sem ônus para o CONTRATANTE;

4.11.5 Os serviços serão solicitados mediante emissão de Ordem de Serviço, onde estarão detalhados os procedimentos necessários nas respectivas etapas;



- 4.11.6A avaliação da qualidade dos serviços prestados ocorrerá através do acompanhamento e avaliação da implantação/configuração da Solução completa na Sede, a Central IP no CECENF e dos Terminais IP nas Subseções. A CONTRATADA deverá prestar todas as informações referentes às instalações em execução, solicitadas pela CONTRATANTE;
- 4.11.7 Promover o Treinamento conforme o item 6 deste Termo de Referência;
- 4.11.8 A CONTRATADA será responsável por fornecer e executar a manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos e facilidades que forem necessários à realização dos serviços constantes do objeto, durante o Período de Garantia;
- 4.11.9 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE;
- 4.11.10 A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.11.11 A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 10 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.
- 4.11.12 A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.12. Da Subcontratação

- 4.12.1 É admitida a subcontratação parcial do objeto, conforme Art. 122 da Lei 14.133, nas seguintes condições:
- 4.12.1.1 É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste em: Programação/Configuração do PABX, Contact Center e do Sistema de Gravação;
- 4.12.1.2. A subcontratação fica limitada à instalação física dos Equipamentos: lançamento e passagem de cabeamentos necessários, fixação de gabinetes e alocação em rack, observando que estas atividades têm a plena responsabilidade da CONTRATADA, perante à(s) subcontratada(s);
- 4.12.2 A contratada deverá apresentar documentação que comprove a capacidade técnica da subcontratada, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.



4.13. Da Garantia da Contratação

- 4.13.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 4.13.2 A CONTRATADA apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- a) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);
- 4.13.2 Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.13.3 A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato;
- 4.13.4 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;
- 4.13.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 4.13.6 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 4.13.7 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia



autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

- 4.13.8 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 4.13.9 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;
- 4.13.10 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 4.13.11A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.14. Requisitos de Experiência Profissional

- 4.14.1 A CONTRATADA deverá comprovar como requisito para celebração de contrato e/ou instrumento equivalente que possui profissionais/técnicos habilitados e com experiência comprovada para implementação da solução CONTRATADA;
- 4.14.2 A CONTRATADA indicará responsável técnico, este deverá ser engenheiro de Telecomunicações, Engenharia Elétrica ou Eletrônica, com experiência comprovada em Sistema de PABX IP;
- 4.14.3 O responsável técnico do projeto deverá apresentar registro no CREA, ou CRT válido.
- 4.14.4 O vínculo com a licitante deverá ser comprovado através da apresentação da carteira de trabalho (CTPS) e/ou contrato de prestação de serviços ou contrato social;

4.15. Requisitos de Formação de Equipe

- 4.15.1 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:
- 4.15.2 Possuir Certificação em Sistemas de Telefonia IP com as seguintes especializações:
- Soluções de Contact Center



Tarifador

Sistemas de Gravação

4.15.3 COORDENADOR PREPOSTO: Responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE (Preposto), incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Assegurar de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços e à Liderança Técnica.

Informar o CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços.

Formação: Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação e Certificados de Conclusão de Treinamento, junto ao Fabricante da Solução;

4.15.4 TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO: Responsável pela execução dos serviços de instalação, configuração e treinamento dos Sistemas a serem instalados.

Formação: Graduação em curso de nível médio na área de TI, Telecomunicações ou Eletrônica e Certificados de Conclusão de Treinamento, junto ao Fabricante da Solução;

5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

5.1 PRÉ-REQUISITOS DA SOLUÇÃO

5.1.1. Deverá estar homologado na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

5.1.2 Deverá permitir sistema em rede distribuída geograficamente. Neste caso, todos os sistemas deverão pertencer à mesma família de equipamentos (software do sistema), sendo que todos os terminais e aplicativos deverão ser comuns a todos os sites;



- 5.1.3 Ter possibilidade de entroncamento com a central pública através de sinalização CAS R2, ISDN, IP/SIP ou analógica, sem a necessidade de conversores de protocolos externos;
- 5.1.4 Deverá possuir correio de voz já incorporado ao sistema, através de placa interna, com capacidade mínima de 4 acessos simultâneos, sem a necessidade de utilização de microcomputadores do tipo PC;
- 5.1.5 Deverá possuir atendedor automático já incorporado ao sistema, sem a necessidade de utilização de microcomputadores do tipo PC, com árvore de busca até vinte níveis;
- 5.1.6 Deverá possuir interfaces E1, FXO, FXS e IP/SIP;
- 5.1.7 Deverá possuir sistema de energia integrado a cada chassi do sistema, alimentado por energia AC 100 a 240 VAC;
- 5.1.8 Em caso de falta de energia o sistema deverá dispor de baterias, alocadas em nobreaks, para backup, devendo ser recarregadas automaticamente pelo sistema de energia integrado e atuarem automaticamente na falta de energia AC, e serem recarregadas após reestabelecimento de energia externa;
- 5.1.9 O Sistema deverá possibilitar um plano de numeração de até 04 (quatro) dígitos;
- 5.1.10 O Sistema distribuído geograficamente deverá possuir capacidade final de no mínimo 1.000 (mil) usuários, pelo simples acréscimo de módulos e cartões, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos;
- 5.1.11 O Sistema deve permitir acesso remoto, que permita realizar programações, diagnósticos e manutenções de forma remota via IP ou analógica;
- 5.1.12 Possuir função DAC (Distribuição Automática de Chamadas) intrínseca ao sistema e fornecer dados e informações deste serviço para emissão de relatórios e dashboard em tempo real;
- 5.1.13 Permitir integração com Lync /Skype Business e MS Teams da Microsoft;
- 5.1.14 O sistema deve, por programação e por perfil de usuário, desativar a energia de telefones TDM em períodos pré-determinados, como à noite ou durante feriados. Garantindo assim

uma economia no consumo. Além disso, o controle automático de energia para os telefones pode ser manual a partir da Web Admin;

- 5.1.15 Bilhetagem, armazenamento dos números externos discados com informações de tempo da chamada, usuário, horário, data. Enviar para sistema de tarifação externo através de porta TCP e serial. O sistema deve ter capacidade de armazenar até 8.000 (oito mil) bilhetes;
- 5.1.16 Sistema deverá possuir aplicação de UC&C intrinsecamente instalado, com funções de presença, chat, vídeo chamada;
- 5.1.17 Permitir a utilização de mesa de telefonista baseada em microcomputador tipo PC, com facilidades de status de troncos e ramais.
- 5.1.18 Permitir conexão inteligente entre a Sistema de Comunicação IP e o computador através da CTI;
- 5.1.19 Permitir a utilização de aplicativo CTI para a gestão de chamadas para vários tipos de terminal, apresentando o status de presença de cada terminal monitorado, IP ou digital;
- 5.1.20 Os gabinetes do equipamento cotado devem permitir montagem em rack de 19", não sendo aceitos gabinetes do tipo desktop normalmente utilizados para microcomputadores;
- 5.1.21 Permitir a implantação de entroncamento IP SIP e H323;
- 5.1.22 Possuir no mínimo 8 (oito) salas de áudio conferência com até 12 (doze) participantes, internos e externos. O acesso à sala deverá requerer a discagem do número da sala e de uma senha do usuário;
- 5.1.23 O sistema deve permitir mensagens de boas-vindas em espera em fila;
- 5.1.24 Possuir quatro tipos de status, normal, redirecionamento, noturno e feriados;
- 5.1.25 Possuir funcionalidade de transposição de NAT que para usuários se registrem através da internet;
- 5.1.26 Possuir informações de análise de tráfego;
- 5.1.27 Permitir integração com aplicativo de Contact Center;
- 5.1.28 Possuir no mínimo 02 (dois) protocolos para ramais IP, um obrigatoriamente deverá ser SIP;
- 5.1.29 Permitir no mínimo as seguintes categorias de ramais:



- a) Restritos - com direito a efetuar automaticamente apenas ligações para outros ramais do sistema (ligações internas);
 - b) Semirrestrito - com direito a efetuar chamadas internas automaticamente e ligações externas com o auxílio de operadora;
 - c) Privilegiados - com direito a efetuar chamadas internas e externas locais automaticamente, porém bloqueadas ao tráfego interurbano e internacional;
 - d) Especiais - com direito a efetuar chamadas internas, externas e interurbanas, exceto internacionais;
 - e) Preferenciais - com direito a efetuar qualquer tipo de ligação, inclusive internacional;
 - f) Prioritários - com características semelhantes às da categoria preferencial, acrescida da faculdade de intercalar chamadas internas ou externas, com sinalização acústica aos ramais intercalados. Deverá ter, caso o sistema telefônico assim o permita, a possibilidade de, independentemente da categoria designada ao ramal, permitir-lhe ou não, o acesso a “tie-lines” ou serviços especiais.
- 5.1.30 Permitir o uso de aparelhos analógicos decádicos e multifrequenciais;
 - 5.1.31 Enviar nome e número via protocolo FSK;
 - 5.1.32 Redirecionamento de chamadas em caso de ocupado e em caso de não atendimento;
 - 5.1.33 Rechamada sobre ramais livres ou ocupados;
 - 5.1.34 Captura de chamada individual ou em grupo;
 - 5.1.35 Discagem abreviada externa disponível para todos os ramais (agenda abreviada central para no mínimo 5.000 números);
 - 5.1.36 Possuir a funcionalidade de um mesmo número para até 10 (dez) dispositivos, estes dispositivos podem ser terminais analógicos, digitais, IP e clientes UC&C. Podendo tocar em todos simultaneamente;
 - 5.1.37 Cadeado eletrônico nos terminais digitais e analógicos, e bloqueio/desbloqueio em aparelhos digitais e IP do mesmo fabricante da plataforma de telefonia;
 - 5.1.38 Suporte a fax sobre IP Padrão T38;
 - 5.1.39 Serviço Noturno;



- 5.1.40 Permitir a um usuário utilizar em qualquer ramal, através de um código de autorização e de acordo com a sua categoria de serviço, as facilidades disponíveis no seu ramal. O retorno do ramal utilizado à sua categoria de serviço normal deverá ser feito automaticamente após a reposição do monofone no gancho;
- 5.1.41 Permitir a facilidade de Discagem Direta a Ramal (DDR);
- 5.1.42 Possuir a função "DISA". O usuário, habilitado para tal, poderá discar para a central e através de um código de autorização (senha) de usuário, gerar ligações externas (Locais, DDD e DDI). A ligação é tarifada na própria central e não na residência do usuário;
- 5.1.43 Transferência:
- a) Externa - Permitir que todos os ramais, exceto aqueles categorizados como restritos, possam transferir ligações externas sem o auxílio da operadora.
 - b) Interna - deverá ser possível a todos os ramais a transferência de ligações internas e/ou externas a outros ramais.
- 5.1.44 Siga-me - O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico, interno ou externo;
- 5.1.45 Possuir a funcionalidade de ramal móvel, esta facilidade deve permitir fazer e receber ligações através de seu celular via o sistema IPBX, podendo no caso de chamadas de entrada tocar simultaneamente com seu dispositivo de mesa;
- 5.1.46 O hardware e software para comunicação IP entre os sites devem atender à necessidade de cada local obedecendo a tabela de capacidades;
- 5.1.47 Todas as conexões dos módulos de interfaces do IPBX deverão ser com conectores RJ45;
- 5.1.48 Em vista da quantidade de ramais com tecnologia TDM, essenciais para o bom andamento dos serviços, o sistema deve estar configurado para acesso pleno entre os terminais, tudo sem bloqueio por falta de enlaces físicos;
- 5.1.49 Todos os terminais e aplicativos devem ser do mesmo fabricante.

5.2 FUNCIONALIDADES DO CONTACT CENTER

- 5.2.1 Solução de Contact Center deverá conter todas as características apresentadas a seguir e ser fornecida com todo o software necessário, bem como licença de uso por tempo



determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.

- 5.2.2 O Contact Center deve ser licenciado para 10 Atendentes e 1 Supervisor, e fornecido com respectivo servidor.
- 5.2.3 O Sistema deverá permitir ampliação ou supressão de até 25%, nos limites estabelecidos no Art. 125 da Lei 14.133
- 5.2.4 Caso ocorra acréscimo ou diminuição dos quantitativos inicialmente previstos, o valor do contrato poderá ser modificado, conforme Art. 124 da Lei 14.133.
- 5.2.5 Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, com no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- a) Ligações em fila;
 - b) Agentes ocupados;
 - c) Tempo médio de fila;
 - d) Maior tempo em fila;
 - e) Média de tempo de ligação;
 - f) Total de ligações atendidas por agente;
 - g) Total de ligações perdidas por agente;
 - h) Média de tempo com ring por agente;
 - i) Média de tempo de duração de chamada por agente; e
 - j) Integração com licenças UC em desktop para serviços de ligação de saída para agendamento de consultas e atendimentos.
- 5.2.6 Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde o supervisor poderá acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou equipe, bem como permitir as operações:
- a) Monitorar agentes;
 - b) Alterar estado dos agentes;
 - c) Deslogar agentes;
 - d) Editar configurações dos agentes;



- e) Intercalar agentes;
- e) Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agentes específicos ou equipes; e
- f) Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.

5.2.7 Deverá possibilitar, futuramente, sem que seja necessária a troca do Sistema, acréscimo de facilidades/funções de atendimento sobre redes sociais, tais como, Whatsapp, Instagram, Telegram e Messenger, com custos dependentes de projetos a serem definidos.

5.3 FUNCIONALIDADES DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO

- 5.3.1 A CONTRATADA deverá fornecer canais de gravação de posição de agente;
- 5.3.2 Cabe à CONTRATADA o fornecimento de servidor para armazenamento das gravações, que poderá ser compartilhado com o Sistema do Contact Center;
- 5.3.3 Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB;
- 5.3.4 As gravações devem permanecer online por 12 meses. Após esse período a CONTRATANTE será responsável pelo backup das gravações;
- 5.3.5 O software para realização desse backup deve ser fornecido pela CONTRATADA.
- 5.3.6 Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 5.3.7 O sistema de gravação deve ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, dez chamadas simultâneas;
- 5.3.8 A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, agente, descrição, origem ou destino das gravações;
- 5.3.9 Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador;
- 5.3.10 Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes;



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

5.4 FUNCIONALIDADES DE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS E COLABORAÇÃO

5.4.1 Sistema devera possuir aplicação de UC&C (Comunicações Unificadas e Colaboração) do mesmo fabricante, para 10 (dez) usuários, com as seguintes facilidades:

- a) Possuir funções de presença;
- b) Possuir função chat;
- c) Possuir função vídeo chamada;
- d) Cliente de UC para PCs Windows com vídeo e possibilidade de funções de presença (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IP;
- e) Cliente de UC para smartphones Android e IOS com vídeo e possibilidade de funções de monitoramento (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IP, bem como dos clientes de UC;
- f) O cliente de UC deverá permitir o envio de mensagem para outros clientes de UC e terminais compatíveis;
- g) Sistema de UC&C deverá possuir cliente sem a função voz para ser usado junto a dispositivo como ramais desktops;
- h) O cliente de UC deve visualizar o status de outros clientes de UC, Ramais Digitais, Analógicos e IP;
- i) Os clientes de UC devem estabelecer chamadas com vídeo entre si e com terminal de videoconferência IP;
- j) Facilidades UC, bem como plataforma do sistema, devem estar em acordo com a legislação em vigor: LGPD (Lei Geral da Proteção de Dados), ou GDPR se for desenvolvimento não nacional.

5.4.2 Possuir no mínimo 04 (quatro) grupos de voice paging interno, com envio de mensagens para todos os tipos de dispositivos de usuários, inclusive terminais analógicos;

5.4.3 Possuir uma saída de voice paging a ser conectada a um sistema de som externo;



- 5.4.4 Possuir Rota de Menor Custo, com seleção automática da rota de operadora mais econômica disponível na rede;
- 5.4.5 Deverá implementar temporização de chamadas por tipo de ligação;
- 5.4.6 Permitir funcionalidade de UC&C para salas de vídeo web com até 06 (seis) participantes. Neste caso, devido ao processamento para mais recursos e maior demanda de banda, deverá ser implantado o software, também do mesmo fabricante da plataforma de telefonia, em servidor externo, dedicado e fornecido pela proponente.
- 5.4.7 A funcionalidade de UC&C externo deve ser centralizada e atender a sites remotos;
- 5.4.8 A funcionalidade UC&C externo deve permitir: chat, chat em grupo, sala de aula, compartilhamento de documentos, transferência de arquivos;

5.5 TERMINAIS TELEFÔNICOS

5.5.1 FACILIDADES OBRIGATÓRIAS DOS TERMINAIS IP/SIP: TIPO 1 (simples)

- a) Deve possuir, especificamente para o modelo do produto ofertado, a certificação ANATEL conforme Resolução no 715, de 23 de outubro de 2019.
- b) Deve suportar o idioma inglês e, preferencialmente, o idioma português (PT-BR) para todas as informações apresentadas aos usuários, devendo ser entregue configurado preferencialmente nessa linguagem (português PT-BR).
- c) Deverá suportar 6 contas SIP;
- d) Deverá possuir Display gráfico de tamanho 128 x 64 pixels e backlight;
- e) Deve suportar o Codec G.711 (64 kbit/s A/μ law).
- f) Dever suportar os Codecs G.729 e G.729AB.
- g) Deve implementar o protocolo SIP v2 conforme RFC 3261.
- h) Deve possuir QoS IEEE802.1Q e IEEE802.1p, layer 3 ToS DSCP.
- i) Deve possuir a capacidade de se autoconfigurar na rede e baixar automaticamente as configurações da Sistema de Comunicação IP (configuração estática e automática via



DHCP de seu endereço IP, máscara, default gateway e endereço do servidor de telefonia IP).

- j) Deve suportar acesso a diretório corporativo via LDAP ou AD.
- k) Deve suportar sincronização de hora e data com base em SNTP.
- l) Deve suportar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x.
- m) Deve possibilitar o passthrough para a estação de trabalho;
- n) Deve possuir de forma nativa (integrado no equipamento) switch com 2 (duas) portas GIGA ETHERNET, uma para conexão da rede local e outra, para a estação de trabalho, com separação de VLANs.
- o) Deve suportar os protocolos IPv4 e IPv6.
- p) Deve possuir entrada específica para headset (fone de cabeça), independente da porta do monofone;
- q) Deve possuir recurso de bloqueio automático do aparelho (Phone Lock);
- r) Deve possuir teclas físicas ou virtuais para pelo menos as seguintes funções:
 - Mensagens;
 - Headset;
 - Viva-voz;
 - Rediscagem, retenção e transferência de chamadas;
 - Conferência telefônica;
 - Mudo;
 - Ajuste de volume.
- s) Deve possuir o ajuste do volume do toque (ring), alto falante e do handset diretamente pelo teclado do telefone.
- t) Deve ser totalmente compatível com o softphone do fabricante da Solução.
- u) Deve possuir agenda para até 1.000 (mil) entradas, com recursos de pesquisa/busca, importação e exportação de contatos.
- v) Deve permitir configuração de “lista negra” (black list).



- w) Deve permitir a visualização do número do ramal e da hora em seu display.
- x) Deve possuir toque de segunda chamada ou indicador luminoso.
- y) Deve possuir identificação de chamadas, mostrando no display no mínimo o número originador da chamada.
- z) Deve possuir recurso de rejeição de chamadas anônimas.
- aa) Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- bb) Deve ser possível a configuração de discagem rápida pela interface de administração da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração.
- cc) Deve permitir sua configuração pela interface da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração, garantindo a aplicação de modelos de configuração a vários aparelhos simultaneamente.
- dd) Deve permitir atualização de firmware e configurações por download automático.
- ee) O telefone deve ser totalmente compatível e permitir a ativação das seguintes funcionalidades da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração diretamente pelo seu teclado:
 - Desvio incondicional de chamadas;
 - Mensagem de voz;
 - Desvio de chamadas por não atendimento, em caso de sinal de ocupado ou quando indisponível;
 - Transferência de chamadas;
 - Discagem do último número;
 - Chamada em espera com aviso para o originador;
 - Captura de chamada de um grupo específico de ramais;
 - Retorno automático de chamadas;
 - Apresentação do número originador da chamada;
 - Conferência telefônica a três.



- ff) Deve possuir acesso através de software para configuração remota, atualização, provisionamento e configuração em massa;
- gg) Deverá vir acompanhado de fonte externa bivolt (110V-220V) automática, com plugue padrão NBR 14136:2002 e capacidade para alimentar o aparelho e demais acessórios conectados ao terminal sem a necessidade de outra fonte de energia complementar;
- hh) Deve suportar alimentação por PoE (Power Over Ethernet) padrão IEEE 802.3af;
- ii) Deve possuir encriptação SIP TLS com AES 128 bits no próprio aparelho, sem a necessidade de módulos externos ou adaptadores;
- jj) Implementar RTP Control Protocol (RTCP) Extended Report (XR), de forma a proporcionar métricas para análise da qualidade das chamadas.

5.5.2 FACILIDADES OBRIGATÓRIAS DOS TERMINAIS IP/SIP: TIPO 2 (executivo):

- a) Deve possuir, especificamente para o modelo do produto ofertado, a certificação ANATEL, conforme Resolução nº 715, de 23 de outubro de 2019;
- b) Deve suportar o idioma inglês e, preferencialmente, o idioma português (PT-BR) para todas as informações apresentadas aos usuários, devendo ser entregue configurado preferencialmente nessa linguagem (português PT-BR);
- c) Deverá suportar 6 (seis) contas SIP;
- d) Deve possuir display LCD com, no mínimo, 320x240 pixels de resolução, tamanho mínimo de 2,4 polegadas;
- e) Deve suportar o Codec G.711 (64 kbit/s A/μ law);
- f) Dever suportar os Codecs G.729 e G.729AB;
- g) Deve implementar o protocolo SIP v2 conforme RFC 3261;
- h) Deve possuir QoS IEEE802.1Q e IEEE802.1p, layer 3 ToS DSCP;
- i) Deve possuir a capacidade de se autoconfigurar na rede e baixar automaticamente as configurações da Sistema de Comunicação IP (configuração estática e automática via DHCP de seu endereço IP, máscara, default gateway e endereço do servidor de telefonia IP);
- j) Deve suportar acesso a diretório corporativo via LDAP ou AD;



- k) Deve suportar sincronização de hora e data com base em SNTP;
- l) Deve suportar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x;
- m) Deve possibilitar o passthrough para a estação de trabalho;
- n) Deve possuir de forma nativa (integrado no equipamento) switch com 2 (duas) portas GIGABIT ETHERNET autosense, uma para conexão da rede local e outra, para a estação de trabalho, com separação de VLANs;
- o) Deve suportar os protocolos IPv4 e IPv6;
- p) Deve possuir entrada específica para headset (fone de cabeça), independente da porta do monofone;
- q) Deve possuir recurso de bloqueio automático do aparelho (Phone Lock);
- r) Deve possuir teclas físicas ou virtuais para pelo menos as seguintes funções:
 - Mensagens;
 - Headset;
 - Viva-voz;
 - Rediscagem, retenção e transferência de chamadas;
 - Conferência telefônica;
 - Mudo;
 - Ajuste de volume.
- s) Deve possuir o ajuste do volume do toque (ring), alto-falante e do handset diretamente pelo teclado do telefone.
- t) Deve ser totalmente compatível com o softphone do fabricante da Solução.
- u) Deve possuir agenda para até 1.000 (mil) entradas, com recursos de pesquisa/busca, importação e exportação de contatos.
- v) Deve permitir configuração de “lista negra” (black list).
- w) Deve permitir a visualização do número do ramal e da hora em seu display.
- x) Deve possuir toque de segunda chamada ou indicador luminoso.



- y) Deve possuir identificação de chamadas, mostrando no display no mínimo o número originador da chamada.
- z) Deve possuir recurso de rejeição de chamadas anônimas.
- aa) Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- bb) Deve ser possível a configuração de discagem rápida pela interface de administração da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração.
- cc) Deve permitir sua configuração pela interface da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração, garantindo a aplicação de modelos de configuração a vários aparelhos simultaneamente.
- dd) Deve permitir atualização de firmware e configurações por download automático.
- ee) O telefone deve ser totalmente compatível e permitir a ativação das seguintes funcionalidades da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração diretamente pelo seu teclado:
- Desvio incondicional de chamadas;
 - Mensagem de voz;
 - Desvio de chamadas por não atendimento, em caso de sinal de ocupado ou quando indisponível;
 - Transferência de chamadas;
 - Discagem do último número;
 - Chamada em espera com aviso para o originador;
 - Captura de chamada de um grupo específico de ramais;
 - Retorno automático de chamadas;
 - Apresentação do número originador da chamada;
 - Conferência telefônica a três.
- ff) Deve possuir acesso através de software para configuração remota, atualização, provisionamento e configuração em massa;



- gg) Deve vir acompanhado de fonte externa bivolt (110V-220V) automática, com plugue padrão NBR 14136:2002 e capacidade para alimentar o aparelho e demais acessórios conectados ao terminal sem a necessidade de outra fonte de energia complementar;
- hh) Deve suportar alimentação por PoE (Power Over Ethernet) padrão IEEE 802.3af;
- ii) Deve possuir encriptação SIP TLS com AES 128 bits no próprio aparelho, sem a necessidade de módulos externos ou adaptadores;
- jj) Implementar RTP Control Protocol (RTCP) Extended Report (XR), de forma a proporcionar métricas para análise da qualidade das chamadas;

5.6 REDE:

- a) Possuir protocolos para interligação com várias redes;
- b) Implementar H323 com Q-SIG/ IP;
- c) Implementar SIP trunking;
- d) Deverá permitir inserção de sistema de pequeno porte em outros locais, com as seguintes características:
 - Total transparência de facilidades;
 - Tarifação centralizada;
 - Atendimento centralizado;
 - Gerenciamento centralizado;
 - Sobrevivência local;
 - Mesmos terminais de qualquer tecnologia que os utilizados no site principal;
 - Mesmo software e release da plataforma principal;

5.7 TARIFADOR:

5.7.1 Licença de Software e Hardware do Tarifador da Solução, para até 300 usuários:

- a) Sistema de Tarifação e Gerenciamento de Custos de Telecomunicações, disponibilizando acesso a consultas e relatórios;



- b) Deverá coletar bilhetes de todos os ramais e que possa permitir, no mínimo, ampliação de até 50% dos ramais;
- c) Deverá permitir a exportação de relatórios, para no mínimo, os seguintes formatos: XML, TXT, RTF, DOC, XLS, ODS, ODT, PDF;
- d) Permitir a observação de dados de tráfego que possibilite a medição e registro diários, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação dos troncos e ramais, duração de chamadas, avaliação da carga de serviço;
- e) Permitir a emissão de relatórios com identificação de parâmetros mínimos que permitam a conferência de todas as chamadas realizadas e recebidas, conforme resoluções 426 e 477 da Anatel;
- f) Apresentar, também, nos relatórios detalhados, o tipo de degrau tarifário (D1, D2, D3 ou D4) e o grupo de países para cada chamada de longa distância nacional e internacional, respectivamente;
- g) O cálculo da distância geodésica e a formação do grupo de países deverão atender as exigências da Resolução nº 424 da Anatel que aprovou o Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC. O sistema deve permitir também a incorporação de outros grupos de países definidos pela Anatel;
- h) Processar bilhetagem para a capacidade máxima da solução independentemente do local de instalação;
- i) Gerar os bilhetes (CDRs) que contenha todas as informações necessárias que subsidiem as características requeridas na especificação do tarifador, possuindo no mínimo os seguintes dados de identificação:
 - CSP de longa distância;
 - AN (área de numeração);
 - Data e hora de início da chamada;
 - Duração da chamada;
 - Número do ramal que originou a chamada;
 - Número de destino;
 - Transferência da chamada;



- Degrau tarifário;
- Grupo de países;
- j) Gerar relatórios regulares e customizáveis, do tipo analítico e com gráficos anexos quando necessário, entre eles;
- k) Conta telefônica, totalizando e discriminando ligações locais, celulares, DDD's e DDI's;
- l) Centro de custo, totalizando e detalhando os custos por ramal/centro;
- m) Relatório de tráfego resumido e um ramal específico ou faixa de ramais;
- n) Relatórios detalhados por ramal, incluindo encaminhamentos realizados por este;
- o) Sumário ou detalhados por órgão (usuário, níveis hierárquicos, centro de custo, troncos, rotas internas);
- p) Sumários por tipos de chamadas (saída, entrada, dentro da rede, saída / entrada, ramal-ramal, desviadas);
- q) Diretório organizacional por nível hierárquico;
- r) Relatórios estatísticos de chamadas não atendidas e outros estados não bilhetados (ligações perdidas, linha ocupada e etc);
- s) Relatório poderão ser ordenados por centro de custo, ramal, tronco, data ou número discado;
- t) Apresentar relatórios com formatação (incluindo negritos, sombreados e etc.) e gráficos;
- u) Os relatórios podem ser simplesmente vistos em tela, impressos (em qualquer impressora local ou em rede) e salvos em disco;
- v) Permitir o cadastramento de tarifas praticadas por cada operadora;
- w) Possibilitar o envio relatórios em qualquer formato via e-mail, mediante protocolo SMTP;
- x) Cada ramal poderá ser associado a um ou mais endereços de e-mail;
- y) Deverá permitir o agendamento de emissão de relatórios.
- z) Deverá possibilitar implantar o módulo pré-pago;
- aa) O PC e os softwares necessários para a completa instalação e operação do sistema de tarifação e bilhetagem deverão ser fornecidos pela CONTRATADA com Sistema



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 1015/2023

Data: 08/05/2023

Folhas:

Rubrica:

Operacional e Editores de texto e Planilhas Eletrônicas compatíveis e com licenças vitalícias.

5.8 NOBREAK EM RACK 19”

5.8.1 Sede:

- a) Nobreak de 3,0 KVA, Microprocessado, 8 tomadas padrão NBR 14136, sendo 1 de 20 A e 7 de 10 A + 1 borneira;
- b) Proteção para descarga elétrica, com 8 baterias internas 12VDC/9Ah VRLA, à prova de vazamento;
- c) Tensão de Entrada: 90 – 145 V
- d) Tensão de Saída: 120 V;
- e) Grau de Proteção: IP20;
- f) Onda Senoidal pura
- g) Fator de potência: 0,90;
- h) Possibilidade de conexão à grupo gerador.

5.8.2 CECENF

- a) Nobreak de 1,0 KVA, Microprocessado, 6 tomadas padrão NBR 14136;
- b) Proteção para descarga elétrica, com 2 baterias internas 12VDC/7Ah VRLA, à prova de vazamento;
- c) Tensão de Entrada: 90 -145;
- d) Tensão de Saída: 120V;
- e) Grau de Proteção: IP20;
- f) Onda Senoidal pura
- g) Fator de potência: 0,90;
- h) Possibilidade de conexão à grupo gerador.

5.8.3 Subseções



Demais unidades do COREN RJ são aparelhos conectados a switches locais e alimentados por adaptadores entregues com os aparelhos.

6 DO TREINAMENTO

- 6.5 A CONTRATADA realizará treinamento para 03 (três) Servidores do COREN-RJ, cujo conteúdo deve abranger todo o hardware e software do Sistema de Comunicação IP a ser fornecido, incluindo tópicos relacionados à sua instalação, programação, configuração, testes e manutenção (hardware e software).
- 6.6 A CONTRATADA deve disponibilizar material didático impresso e digital em português.
- 6.7 O treinamento deverá ser realizado nas instalações da CONTRATADA, cabendo ao COREN-RJ, se necessários, arcar com os custos, exclusivamente aos Servidores do COREN-RJ, de deslocamento, estadia (se for caso, fora da cidade do Rio de Janeiro) e alimentação.
- 6.8 O treinamento deverá ser realizado em dias úteis, em horário comercial.
- 6.9 Todos os custos de materiais relacionados ao treinamento são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.10 Deverá ser emitido um Certificado de participação ao final do Curso.

7 MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

Sistema de comunicação (PABX) IP para a Sede - Hardware		
Sistema de comunicação (PABX) IP, para a Sede, de acordo com as características técnicas e funcionais previstas no item 6 deste Termo de Referência, com as seguintes configurações iniciais: 250 Portas para ramais SIP; 60 Portas para Troncos Digitais (2 E1-R2 Digital) ou SIP	Hw	1
PC para o Sistema de Tarifação	Hw	1
Servidor para os Sistemas Contact Center e de Gravação	Hw	1



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo n°: 1015/2023

Data: 08/05/2023

Folhas:

Rubrica:

Nobreak 3,0 KVA	Hw	1
-----------------	----	---



Sistema de comunicação (PABX) IP para CECENF - Hardware		
Sistema de Comunicação IP para o CECENF, integrado ao PABX da Sede, com sobrevivência local, com as seguintes configurações:		
30 Portas para ramais SIP;	Hw	1
04 Portas para troncos analógicos ou SIP		
Nobreak 1,0 KVA	Hw	1
Licenças		
Licenças de Ramais SIP	Sw	280
Licenças de Contact Center contemplando 1 Supervisor e 10 Agentes	Sw	11
Licença de Gravação	Sw	1
Licença de Tarifador para até 300 usuários	Sw	1
Licenças de Comunicações Unificadas e Colaboração (UC&C)	Sw	10
Aparelhos Telefônicos		
Aparelho IP/SIP Tipo 1 (simples)	Hw	180
Aparelho IP/SIP Tipo 2 (executivo)	Hw	10
Serviços		
Implantação (instalação e configuração) do Sistema de Comunicação IP, Periféricos e Acessórios.	Serv.	1
Treinamento	Serv.	1



7.5 Da documentação técnica a ser disponibilizada para o CONTRATANTE após conclusão do objeto:

- 7.1.1 Todos os manuais e especificações técnicas, deverão ser disponibilizados em língua portuguesa, sendo permitido um manual de comandos para programação em língua inglesa ou espanhola, em meio impresso ou digital.
- 7.1.2 Disponibilizar desenho indicando o plano de face do Sistema de Comunicação IP fornecido, indicando a ocupação dos gabinetes, os slots (em uso e disponíveis), seus componentes (placas de comunicação, CPUs, entradas analógicas, digitais), sua disposição e identificação.
- 7.1.3 Disponibilizar todos os softwares, firmwares e drivers necessários para o pleno funcionamento, monitoramento e manutenção do Sistema de Comunicação IP a ser fornecido pela CONTRATADA.

8 DA VISTORIA

- 8.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, em horário e data a serem agendados através do e-mail igorsenna@coren-rj.org.br
- 8.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 8.3. Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 8.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 8.5. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.



- 8.6 Independente da realização de vistoria, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

9.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 9.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de suas propostas;
- 9.1.2. Nomear a Equipe de Gestão do Contrato nos termos do art. 29 da Instrução Normativa ME Nº 94/2022, composta por Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Requisitante e Fiscal Administrativo, para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos;
- 9.1.3. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, observando-se o disposto no art. 18 a 32 da Instrução Normativa ME Nº 94/2022;
- 9.1.4. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 9.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 9.1.6. Notificar à CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 9.1.7. Proporcionar todos os meios e fornecer todas as informações necessárias à CONTRATADA para a plena execução do Contrato, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, se necessário. Entretanto, esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente às de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;
- 9.1.8. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;



- 9.1.9. Recusar o objeto entregue em desacordo com o Contrato de licenciamento;
- 9.1.10. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- 9.1.11. Liquidar o(s) empenho(s) e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;
- 9.1.12. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 9.1.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 9.2. São obrigações da CONTRATADA**
- 9.2.1. Indicar formalmente, em 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, preposto e substituto aptos a representá-la junto a CONTRATANTE, os quais devem responder pela fiel execução dos serviços contratados, orientar a Equipe da CONTRATADA, bem como comparecer às dependências da CONTRATANTE sempre que convocados;
- 9.2.2. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de Gestão do Contrato, que fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 9.2.3. Disponibilizar para a CONTRATANTE documentação oficial que comprove o direito de uso das licenças eventualmente fornecidas;
- 9.2.4. Responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento dos objetos contratados, prestando todos os esclarecimentos eventualmente solicitados pela CONTRATANTE, obedecendo aos parâmetros e rotinas estabelecidos de acordo com as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigentes;
- 9.2.5. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta comercial, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os serviços, ferramentas e utensílios necessários, na



- qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta comercial;
- 9.2.6. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- 9.2.7. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 9.2.8. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a prestação dos serviços;
- 9.2.9. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do Contrato;
- 9.2.10. Registrar, tempestivamente, mediante relatório circunstanciado, todos os casos que a exime de responsabilidade, negligência, mau uso, instalações e outros;
- 9.2.11. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 9.2.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução dos objetos, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.2.13. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 9.2.14. Assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, informações e sistemas informatizados, inclusive de todas as suas alterações, manuais, programas fonte e objeto, bases de dados ou outros recursos, pertencentes à CONTRATANTE, armazenados ou residentes na CONTRA-TADA;
- 9.2.15. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato;
- 9.2.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.



10. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

10.1 Condições de Execução

10.1.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

10.1.1.1 Início da execução do objeto: até 10 dias úteis da assinatura do contrato;

10.1.1.2 Será fornecido pela CONTRATADA lista das informações necessárias para configuração inicial do serviço, que deverão ser prestadas pela CONTRATANTE, tais como, mas não limitado a:

10.1.1.2.1 nome(s) de domínio(s) a ser(em) configurado(s)

10.1.1.2.2 configuração e apontamentos no DNS da CONTRATANTE

10.1.1.2.3 Criação de uma rede virtual (VLAN) pela CONTRATANTE, independente para VoIP, para proteger a Telefonia de problemas que possam ocorrer em outras VLANs, como por exemplo, vírus de rede ou loop;

10.1.1.3 Será fornecido pela CONTRATADA passo a passo para a CONTRATANTE configurar seu ambiente para possibilitar o início da execução do objeto

10.1.1.4 Outras dinâmicas poderão ser definidas na reunião inicial de alinhamento conforme consta no item 9.2.2;

10.2 Local de prestação dos serviços

10.2.1 Os serviços serão disponibilizados pela CONTRATADA para acesso pela CONTRATANTE de qualquer localidade;

10.2.2 Configuração Geográfica da Solução

Endereços	Configuração	Internet em uso
	Telefonia IP	Link Dedicado Simétrico
Av. Pres. Vargas, 502/3º, 4º, 5º e 6º Andares - Rio de Janeiro - RJ	Central IP com 2 E1 / 200 Ramais IP Contact Center até 10 posições Sistema de Gravação Tarifador	50 Mb



	Nobreak 3,0 KVA	
Rua da Glória, 190 Glória – Rio de Janeiro - RJ	Central IP com 30 ramais IP/04 troncos Nobreak 1,0 KVA	25 Mb
Rua Aurélio Figueiredo, 330 Campo Grande – Rio de Janeiro - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Rua Dr. Nilo Peçanha, 110 Centro – São Gonçalo - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Av. Ernani do Amaral Peixoto, 500 Centro – Niterói - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Rua Raul Veiga, 708 Centro – Cabo Frio - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Pça Santíssimo Salvador, 41 Centro – Campos dos Goytacazes - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Pça Pres. Getúlio Vargas, 176 Centro – Nova Friburgo - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Rua Dez de Maio, 704 Centro – Itaperuna - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Rua do Imperador, 288 Centro – Petrópolis - RJ	5 ramais IP	5 Mb
Rua Dr. Athaide Pimenta de Moraes, 211 Centro – Nova Iguaçu - RJ	5 ramais IP	5 Mb



Largo Nove de Abril, 27 Vila Santa Cecília – Volta Redonda - RJ	5 ramais IP	5 Mb
--	-------------	------

10.3 Formas de transferência de conhecimento

- 10.3.1 A transferência de conhecimento tem o objetivo de auxiliar o COREN-RJ na internalização do conhecimento técnico e operacional da solução desenvolvida;
- 10.3.2 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 2 (dois) meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, para que haja transferência ordenada dos serviços, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o COREN-RJ e a nova CONTRATADA a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso;
- 10.3.3 É de responsabilidade da empresa que estiver prestando os serviços a execução de todos os procedimentos cabíveis para a efetiva transferência de conhecimento, assim a CONTRATADA deverá descrever a metodologia a ser utilizada, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, para transferir conhecimento aos técnicos do COREN-RJ, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais;
- 10.3.4 A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do COREN-RJ, referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias;
- 10.3.5 A CONTRATADA deverá viabilizar a transferência de conhecimento, sem ônus adicionais para o COREN-RJ, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias, a contar da notificação do CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento, em eventos específicos, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela



CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo COREN-RJ;

10.4 Procedimentos de transição e finalização do contrato

Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

Ações para a Transição Contratual		
Ações	Responsável	Prazo
Designar técnicos para que acompanhem e forneçam todas as informações necessárias à nova empresa que prestará os serviços, no caso de encerramento abrupto do contrato	CONTRATADA	Início do novo contrato / Até 30 dias após o início do novo contrato
Manter, no mínimo, 20% (vinte por cento) dos profissionais da área de serviço, alocando o quantitativo entre as equipes de 1º e 2º nível, conforme definição do CONTRATANTE, tendo como base a quantidade total de profissionais que atuaram nos serviços durante a vigência do contrato, para possa transmitir o conhecimento para a próxima empresa, às suas expensas e sem emissão de fatura ou quaisquer custos ao CONTRATANTE, para que não haja interrupção dos serviços, quando do término da vigência contratual	CONTRATADA	Início do novo contrato / Até 30 dias após a vigência do contrato



Elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.	CONTRATADA	Início do Contrato / Fim do contrato
--	------------	---

Ações para o Encerramento Contratual		
Ações	Responsável	Prazo
Cancelamento de todos os perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional do COREN-RJ	Gestor e Fiscal do Contrato	Último dia de execução do Contrato / Fim do contrato
Devolução de todos os recursos materiais eventualmente disponibilizados à CONTRATADA	CONTRATADA	Último dia de execução do Contrato / Fim do contrato
Execução do plano de encerramento do contrato	CONTRATADA e CONTRATANTE	60 (sessenta) dias corridos antes do fim do contrato / Fim do contrato

10.5 Mecanismo formais de Comunicação

10.5.1. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento por meio do(s) Gestor(es) do Contrato, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

10.5.2. São instrumentos formais de comunicação entre CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- 10.5.2.1. Ordem de Serviço (OS);
- 10.5.2.2. Termo de Recebimento Provisório e Definitivo;
- 10.5.2.3. E-mail institucional;
- 10.5.2.4. Ofício;



10.5.2.5. Ata de Reunião;

10.6. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

10.6.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

10.6.2. O Termo de Responsabilidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I e II. A CONTRATADA deverá cumprir as disposições presentes em tais documentos.

11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

11.1. O Modelo de Gestão do Contrato será norteado pela IN Nº 94/2022/SGD/ME e pela Resolução CO-FEN Nº 591/2018 de 29/10/2018, que aprova o manual de Gestão e Fiscalização de Contratos no âmbito do Sistema Cofen/Conselhos Regionais.

11.2. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

11.3. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

11.4. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

11.5. A CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

11.6. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das



condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

- 11.6.1. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.
- 11.6.2. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
- 11.6.2.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- 11.6.2.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 11.6.2.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 11.6.3. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 11.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.
- 11.7.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 11.7.1.1. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 11.7.1.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);



- 11.7.1.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- 11.7.1.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 11.7.1.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 11.7.2. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 11.7.2.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 11.7.2.2. Caso não seja nomeado fiscal administrativo do contrato, as suas atribuições ficarão a cargo do gestor do contrato;
- 11.7.3. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 11.7.3.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).



- 11.7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 11.7.3.3. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 11.7.3.4. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 11.7.3.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 11.7.4. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 11.7.5. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.
- 11.7.6. A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela CONTRATANTE disponível para representá-la na execução do contrato.
- 11.7.6.1. A indicação ou a manutenção do preposto da CONTRATADA poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

11.8. Critérios de medição e pagamento.



- 11.8.1 A avaliação da qualidade dos produtos entregues, para fins de aceitação, consiste na utilização dos Níveis Mínimos de Serviço e verificação dos critérios relacionados a seguir:
- 11.8.2 Todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos (incluindo todas as peças e componentes presentes nos produtos), de primeiro uso (sem sinais de utilização anterior), não reconicionados e em fase de comercialização normal através dos canais de venda do fabricante no Brasil (não serão aceitos produtos end-of-life);
- 11.8.3 Todos os componentes do(s) equipamento(s) e respectivas funcionalidades deverão ser compatíveis entre si, sem a utilização de adaptadores, frisagens, pinturas, usinagens em geral, furações, emprego de adesivos, fitas adesivas ou quaisquer outros procedimentos não previstos nas especificações técnicas ou, ainda, com emprego de materiais inadequados ou que visem adaptar forçadamente o produto ou suas partes que sejam fisicamente ou logicamente incompatíveis.
- 11.8.4 Todos os componentes internos do(s) equipamento(s) deverá(ão) estar instalado(s) de forma organizada e livres de pressões ocasionados por outros componentes ou cabos, que possam causar desconexões, instabilidade, ou funcionamento inadequado.
- 11.8.5 O número de série de cada equipamento deve ser obrigatório e único, afixado em local visível, na parte externa do gabinete e na embalagem que o contém. Esse número deverá ser identificado pelo fabricante, como válido para o produto entregue e para as condições do mercado brasileiro no que se refere à garantia e assistência técnica no Brasil.
- 11.8.6 Serão recusados os produtos que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos ou outro sinal de desgaste, mesmo sendo o componente ou acessório con-siderado como novos pelo fornecedor dos produtos.
- 11.8.7 Os produtos, considerando a marca e modelo apresentados na licitação, não poderão estar fora de linha comercial, considerando a data de LICITAÇÃO (abertura das propostas). Os produtos devem ser fornecidos completos e prontos para a utilização, com todos os acessórios, componentes, cabos etc.
- 11.8.8 Todas as licenças, referentes aos softwares e drivers solicitados, devem estar registrados para utilização do CONTRATANTE, em modo definitivo (licenças perpétuas), legalizado, não sendo admitidas versões “shareware” ou “trial”. O modelo do produto ofertado pelo licitante deverá estar em fase de produção pelo fabricante (no Brasil ou no exterior), sem previsão de encerramento de produção, até a data de entrega da proposta.



11.8.9 A CONTRATANTE poderá optar por avaliar a qualidade de todos os equipamentos fornecidos ou uma amostra dos equipamentos, atentando para a inclusão nos autos do processo administrativo de todos os documentos que evidenciem a realização dos testes de aceitação em cada equipamento selecionado, para posterior rastreabilidade.

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA	
Níveis Mínimos de Serviço	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviços.
Meta a cumprir	IAE < = 0 A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviços dentro dos prazos previstos.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da CONTRATANTE e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos e serviços da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.
Periodicidade	Para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.



Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>IAE = <u>TEX</u> – <u>TEST</u></p> <p>Onde:</p> <p>IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS;</p> <p>TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.</p> <p>A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.</p> <p>A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes neste Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando o Contratado entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.</p> <p>TEST – Tempo Estimado para a execução da OFB – constante na OFB, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p>
Início de Vigência	<p>A partir da emissão da OS.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IAE:</p> <p>De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 0,11 a 0,20 – Glosa de 0,3% sobre o valor da OS</p> <p>De 0,21 a 0,30 – Glosa de 0,7% sobre o valor da OS;</p> <p>De 0,31 a 0,50 – Glosa de 1% sobre o valor da OS;</p> <p>De 0,51 a 1,00 – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS;</p> <p>Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 2% sobre o valor da OS e multa de 1%</p>



	sobre o valor do Contrato.
--	----------------------------

11.9. Do Recebimento:

- 11.9.1. Os Materiais, as Licenças de Software e os Serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 11.9.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 11.9.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 11.9.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)
- 11.9.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 11.9.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não



- atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 14.9.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
- 11.9.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 11.9.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 11.9.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 11.9.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 11.9.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 11.9.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 11.9.11.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e



11.9.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

14.9.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

14.9.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

11.9.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

11.9.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

11.10. Procedimentos de Teste e Inspeção

11.10.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

11.10.2. No que se refere à disponibilidade de serviço, observar o console da ferramenta a ser oferecida via web console, conforme as especificações contidas no item “2 – Descrição da Solução de TIC” deste termo de Referência; e

11.10.3. No que se refere ao Suporte, verificação dos relatórios mensais referentes às solicitações de serviços abertos e fechados no período.

11.11. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

11.11.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme Tabela.

11.11.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:



- 11.11.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades CONTRATADAS; ou
- 11.11.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

<i>Id</i>	<i>Ocorrência</i>	<i>Glosa / Sanção</i>
1	<i>Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.</i>	<i>Advertência. Em caso de reincidência, 0,1% sobre o valor total adjudicado.</i>
2	<i>Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.</i>	<i>Suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual. Multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.</i>
3	<i>Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 15 (quinze) dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.</i>	<i>Multa de 0,1% por dia sobre o valor total adjudicado. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, podendo ensejar na rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.</i>
4	<i>Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 15 (quinze) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.</i>	<i>Multa de 0,1% a 10% do valor total adjudicado. CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual</i>
5	<i>Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.</i>	<i>A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública. Multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.</i>



		<i>Sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato.</i>
6	<i>Não apresentar documentação, quando solicitada, que descreve a arquitetura física e lógica do objeto, controles de segurança da informação e matriz de responsabilidades</i>	<i>Advertência</i> <i>Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado.</i> <i>Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.</i>
7	<i>Não apresentar Plano de Continuidade Operacional e Plano de Contingência.</i>	<i>Advertência</i> <i>Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado.</i> <i>Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado</i>
8	<i>Não disponibilizar recursos para auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato.</i>	<i>Advertência</i> <i>Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado.</i> <i>Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.</i>
9	<i>Não realizar em conjunto com a CONTRATANTE, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato.</i>	<i>Advertência</i> <i>Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado.</i> <i>Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.</i>
10	<i>Não atendimento das regras relacionadas</i>	<i>Advertência</i>



<p>ao tratamento, processamento e uso dos dados pessoais.</p>	<p>Multa de 0,1% a 10% sobre o valor total adjudicado. Pode-se considerar inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral e multa de 0,1% a 15% do valor total adjudicado.</p>
---	---

11.12. Liquidação:

11.12.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

11.12.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.12.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

11.12.2.1. o prazo de validade;

11.12.2.2. a data da emissão;

11.12.2.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

11.12.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

11.12.2.5. o valor a pagar; e

11.12.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.12.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

11.12.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-



line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.12.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

11.12.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.12.8. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

11.12.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

11.13. Prazo de Pagamento:

11.13.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

11.13.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI – índice de Custo da Tecnologia da Informação, de correção monetária.



11.14. Forma de Pagamento

- 11.14.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 11.14.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 11.14.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 11.14.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 11.14.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

11.15. Cessão de Crédito:

- 11.15.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.
- 11.15.2. Não será admitida cessões de crédito não fiduciárias.
- 11.15.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 11.15.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.



11.15.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

11.15.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

12. DO REAJUSTE

12.1. Caso necessário, os reajustes contratuais só poderão ocorrer após o interregno de 1 (um) ano do início da contratação;

12.2. Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, que tem por objetivo captar a evolução específica dos custos efetivos da área de TI.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Forma de Seleção e critério de julgamento da proposta

13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo “MENOR PREÇO/TÉCNICA”.

13.2. O regime de execução do contrato será por Empreitada por Preço Global.

13.3. Qualificação Técnica:

13.3.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.



- 13.3.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as características mínimas descritas no item 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO.
- 13.3.1.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 13.3.1.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 13.3.1.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 13.3.1.5. O Pregoeiro solicitará ao licitante detentor do menor preço o envio da documentação técnica proveniente do fabricante do produto, de forma a comprovar o atendimento das exigências previstas no item 5 deste TR. Observação: na documentação encaminhada, deverá ser indicada a página e o parágrafo onde consta a informação necessária.
- 13.3.1.6 Esta solicitação se dará após o encerramento da etapa de envio de lances, devendo a documentação mencionada ser encaminhada via Sistema Eletrônico (opção "Enviar Anexo"), no prazo previsto no Edital, contado da solicitação do Pregoeiro no chat do Sistema Eletrônico.
- 13.3.1.7 O prazo mencionado acima poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceito pelo Pregoeiro.
- 13.3.1.8 Constatado o atendimento às exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor provisório, com o prosseguimento do certame para etapa de habilitação.

14. SUSTENTABILIDADE

- 14.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis;
- 14.2 Todas as sobras de materiais que seriam implantados ou materiais oriundos de retiradas de infraestruturas obsoletas devem ter destinação correta, conforme normativos existentes na



- CONTRATANTE e de acordo com os dispositivos legais nos quais a CONTRATADA esteja inserida, buscando, quando for possível, a destinação dos materiais para reciclagem;
- 14.3 Antes de darem destino aos materiais, a CONTRATADA deve oferecê-los à CONTRATANTE ou equipe local da execução para um eventual aproveitamento;
- 14.4 A CONTRATADA deve respeitar as preferências estéticas ou técnicas de cada local de execução dos serviços, visando minimizar impactos visuais nas edificações;
- 14.5 A CONTRATADA deve se responsabilizar pela limpeza das instalações que sofrerem intervenção dos serviços, deixando o local limpo e organizado após o fim dos trabalhos.
- 14.6 A CONTRATADA deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:
- 14.6.1 Usar somente produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;
- 14.6.2 Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;
- 14.6.3 Observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;
- 14.6.4 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- 14.6.5 Orientar seus funcionários previamente à execução dos serviços quanto às boas práticas para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- 14.6.6 Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006. Ressalta-se que sempre que os serviços incluírem a substituição de materiais da CONTRATANTE, estes deverão ser acondicionados de maneira adequada, separando-se o material inservível daquele que pode ser reutilizado pelo órgão. O material inservível deverá receber a mesma destinação que os resíduos resultantes dos serviços.



- 14.6.7 Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e
- 14.6.8 Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.
- 14.6.9 Certificar que qualquer instalação, equipamento ou processo, situado em local fixo, que libere ou emita matéria para a atmosfera, por emissão pontual ou fugitiva, utilizado na execução contratual, respeitará os limites máximos de emissão de poluentes admitidos na Resolução CONAMA nº 382, de 26/12/2006, e legislação correlata, de acordo com o poluente e o tipo de fonte;
- 14.7 Além disso, nos termos dos artigos 3º e 10º da Resolução CONAMA nº 307, de 05/07/2002, a CONTRATADA deverá providenciar a destinação ambientalmente adequada dos resíduos da construção civil originários da contratação, obedecendo, no que couber, aos seguintes procedimentos:
- 14.7.1 Resíduos Classe A (reutilizáveis ou recicláveis como agregados): deverão ser reutilizados ou reciclados na forma de agregados, ou encaminhados a aterros de resíduos classe A de reservação de material para usos futuros;
- 14.7.2 Resíduos Classe B (recicláveis para outras destinações): deverão ser reutilizados, reciclados ou encaminhados a áreas de armazenamento temporário, sendo dispostos de modo a permitir a sua utilização ou reciclagem futura;
- 14.7.3 Resíduos Classe C (para os quais não foram desenvolvidas tecnologias ou aplicações economicamente viáveis que permitam a sua reciclagem/recuperação): deverão ser armazenados, transportados e destinados em conformidade com as normas técnicas específicas;
- 14.7.4 Resíduos Classe D (perigosos, contaminados ou prejudiciais à saúde): deverão ser armazenados, transportados, reutilizados e destinados em conformidade com as normas técnicas específicas.
- 14.8 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá dispor os resíduos originários da contratação em aterros de resíduos sólidos urbanos, áreas de “bota fora”, encostas, corpos d’água, lotes vagos e áreas protegidas por Lei, bem como em áreas não licenciadas;
- 14.9 Para fins de fiscalização do fiel cumprimento do Programa Municipal de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil, ou do Projeto de Gerenciamento de Resíduos da Construção



Civil, conforme o caso, a CONTRATADA comprovará, sob pena de multa, que todos os resíduos removidos estão acompanhados de Controle de 3º CTA - PREGÃO Nº 01-2023 Página 4 Transporte de Resíduos, em conformidade com as normas da Agência Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, ABNT NBR ns. 15.112, 15.113, 15.114, 15.115 e 15.116, de 2004.

15. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de preços será precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão através de recursos próprios.

Rio de Janeiro, 07 de maio de 2024.

Paula Oliveira de Souza Brandão Matrícula 554 Chefe Departamento de Gestão	Igor Machado Senna Matricula 593 Chefe DTIC
--	---



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 1015/2023

Data: 08/05/2023

Folhas:

Rubrica:



RTT INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ: 31.978.612/0001-87

INSC. EST.: 83.548.436

END.: AVENIDA ROMA, Nº 192, BONSUCESSO, RIO DE JANEIRO – RJ

TEL.: (21) 3344-5005

E-MAIL: LICITACAO@RTT.COM.BR

AO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO DE JANEIRO – COREN/RJ

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 13/2024

PROCESSO Nº: 1015/2023

MENOR PREÇO GLOBAL

OBJETO: Aquisição de Sistema de Comunicação (PABX) IP, com soluções de Contact Center/Gravação/Comunicações Unificadas e Colaboração e Aparelhos telefônicos, e instalação e configuração pela CONTRATADA, de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos.

PROPOSTA COMERCIAL

A empresa abaixo se propõe a executar o objeto deste edital, conforme discriminado no TERMO DE REFERÊNCIA, pelos preços e condições assinalados na presente proposta, obedecendo rigorosamente às disposições da legislação competente.

DADOS DA PREPONENTE:

Razão Social: RTT INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES

CNPJ: 31.978.612/0001-87

Endereço: Av. Roma, 192 – Bonsucesso, Rio de Janeiro/RJ, - CEP: 21.041-060

Inscrição Estadual: 83.548.436

Inscrição Municipal: 0.047.214-0

E-mail: licitacao@rtt.com.br

Telefone: (21) 3344 5000

DADOS BANCÁRIOS:

Banco: [REDACTED]

Agência: [REDACTED]

Conta Corrente: [REDACTED]

DADOS DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO E/OU ATA:

Nome: Rodrigo da Silva

CPF: 094.880.867-50

RG: [REDACTED] 906.239 [REDACTED] - Detran/RJ

Qualificação: Sócio Administrador

Nacionalidade: Brasileiro

Naturalidade: Guapimirim/RJ

Profissão: Comerciante

Estado Civil: Solteiro



Coren^{RJ}
Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

Processo nº: 1015/2023

Data: 08/05/2023

Folhas:

Rubrica:



RTT INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CNPJ: 31.978.612/0001-87
INSC. EST.: 83.548.436
END.: AVENIDA ROMA, Nº 192, BONSUCESSO, RIO DE JANEIRO – RJ
TEL.: (21) 3344-5005
E-MAIL: LICITACAO@RTT.COM.BR

LOTE 01						
ITEM	PRODUTO	MARCA / MODELO	UNIDADE	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Aquisição de Sistema de Comunicação (PABX) IP, com soluções de Contact Center/Gravação/Comunicações Unificadas e Colaboração e Aparelhos telefônicos, e instalação e configuração pela CONTRATADA	UTECH	meses	12	R\$ 15.166,66	R\$ 181.999,92
VALOR GLOBAL:						R\$ 181.999,92

VALOR UNITÁRIO: R\$ 181.999,92 (cento e oitenta e um mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos).

*OPTANTE PELO SIMPLES/NACIONAL (x) SIM () NÃO

PRAZO DE GARANTIA, LOCAL E PRAZO DE ENTREGA:
Conforme estabelecido em Edital.

a) O atendimento às especificações detalhadas do objeto, consoante Anexo I deste Edital;

b) A inclusão de todas as despesas que influenciam nos custos, tais como despesas com custo, transporte e frete, tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, encargos comerciais ou de qualquer natureza e todos os ônus diretos e indiretos,

c) O prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão deste pregão, na forma eletrônica. Esta empresa declara que está ciente e cumprirá, integralmente, todas as cláusulas do EDITAL retro citado.

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2024.

RODRIGO DA SILVA 8808 6750
Assinado de forma digital por RODRIGO DA SILVA:09488086750
Dados: 2024.06.26 17:08:58 -03'00'

RODRIGO DA SILVA
Sócio Administrador
CPF nº 094.880.867-50

⚠️ **Atenção:** O conteúdo do documento é de inteira responsabilidade do(s) signatário(s).

☰ VALIDAR

Serviço de validação de assinaturas eletrônicas

assinado assinado por

Hash: 59d366ede1c9e0b3ec033561aedece5ea5f7854147ca3874e3620cab3056b678

Data da validação: 05/09/2024 13:48:11 BRT

✔️ **Informações da Assinatura:**

Assinado por: RODRIGO DA SILVA

CPF: ***880867-**

Nº de série de certificado emitente: 0x3950d970b2bc8c63

Data da assinatura: 05/09/2024 11:49:22 BRT

Assinatura aprovada.



✔️ **Informações da Assinatura:**

Assinado por: DIOGO FERREIRA SANTANA

CPF: ***908987-**

Nº de série de certificado emitente: 0x23ce7d7d0bcc04c7

Data da assinatura: 05/09/2024 13:37:49 BRT

Assinatura aprovada.



✔️ **Informações da Assinatura:**

Assinado por: RAFAEL EVANGELISTA DA SILVA

CPF: ***524297-**

Nº de série de certificado emitente: 0x4b3d6da0205b1ac3

Data da assinatura: 05/09/2024 13:44:47 BRT

Assinatura aprovada.



[Ver Relatório de Conformidade](#)

AVALIE O SERVIÇO QUE VOCÊ UTILIZOU

Sua opinião é importante para o aprimoramento de nossos serviços.

[Avaliar](#)

ACESSO RÁPIDO

[Validar](#)

[Sobre](#)

[Dúvidas](#)

[Informações](#)

[Fale Conosco](#)



ANEXO I

TERMO DE RESPONSABILIDADE

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DO COREN-RJ

Eu, RODRIGO DA SILVA, brasileiro, solteiro, comerciante,, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº 094.880.867-50, abaixo assinado, declaro que li e entendi a Política de Segurança da Informação do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro (Coren-RJ), a qual me comprometo cumprir e fazer cumprir. Declaro, ainda, que por este Termo de Responsabilidade comprometo-me:

- I) a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros;
- II) a não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
- III) a não apropriar-me ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso que venha a ter acesso; e
- IV) a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

O presente termo obriga as partes envolvidas e o seu não cumprimento acarretará todos os efeitos de ordem penal, civil e administrativa.

Rio de Janeiro - RJ, 05 de setembro de 2024.

RODRIGO DA
SILVA 88086

Assinado de forma digital por
RODRIGO DA SILVA 88086
Dados: 2024.09.05 12:31:59
-03'00'

RODRIGO DA SILVA
880.867



ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA

Edital Nº:	90013/2024-000		
Contrato Nº:	COREN-RJ N.º 20/2024		
Objeto:	Aquisição de Sistema de Comunicação (PABX) IP, com soluções de Contact Center/Gravação/Comunicações Unificadas e Colaboração e Aparelhos telefônicos, e instalação e configuração pela CONTRATADA, de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência – TR		
Gestor do Contrato:		Mat.:	
CONTRATANTE:	Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro (COREN-RJ)		
CONTRATADA:	RTT INFORMATICA E TELECOMUNICACOES LTDA	CNPJ:	31.978.612/0001-87
Preposto da CONTRATADA:	CLAYTON SILVA DO NASCIMENTO	CPF:	073.318.257-71

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo, bem como manter o sigilo absoluto para toda informação referente a Receita Federal do Brasil que a CONTRATADA e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução de seus serviços.



Rio de Janeiro, 05 de setembro de 2024.

Ciência,

Funcionários da CONTRATADA	
RODRIGO DA SILVA ●●●●●●●●●● <small>Assinado de forma digital por RODRIGO DA SILVA ●●●●●●●●●● Dados: 2024.09.05 12:32:16 -03'00'</small>	
NOME: RODRIGO DA SILVA CPF: ●●●●.880.867●●●●	NOME: CPF:
NOME: CPF:	NOME: CPF:

⚠️ Atenção: O conteúdo do documento é de inteira responsabilidade do(s) signatário(s).

Informações gerais do arquivo:

Nome do arquivo: Anexo I e II.pdf
Hash: 3ece1c147b98effeegdc28513672645cc02461d114e29ae0b24abab99c4375c1
Data da validação: 05/09/2024 13:49 05 BRT

✔️ Informações da Assinatura:

Assinado por: RODRIGO DA SILVA
CPF: ***880.867-**
Nº de série de certificado emitente: 0x3950dg70b2bc8c63
Data da assinatura: 05/09/2024 12:31:59 BRT



Assinatura aprovada.

⚠️
Esta assinatura se repete mais **1** vezes. É necessária apenas uma assinatura para validar todo o documento.

[Ver Relatório de Conformidade](#)

ACESSO RÁPIDO

[Validar](#)

[Sobre](#)

[Dúvidas](#)

[Informações](#)

[Fale Conosco](#)

