

CONTRATO Nº 12/2022

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 12/2022, QUE FAZEM ENTRE SI A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A EMPRESA 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.
PROCESSO Nº 04600.000822/2022-04

A **FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Enap**, instituída por força da Lei nº 6.871, de 03 de dezembro de 1980 e alterada pela Lei nº 8.140, de 28 de dezembro de 1990, vinculada ao Ministério da Economia, com sede no Setor de Áreas Isoladas Sudoeste nº 02-A, nesta capital, CNPJ sob o nº 00.627.612/0001-09, neste ato representada pela Diretora de Gestão Interna, a Senhora **Alana Regina Biagi Silva Lisboa**, inscrita no CPF sob o nº 033.846.009-83 e carteira de identidade sob o nº 7.199.575-5 - SSP/PR, residente em Cornélio Procópio/PR, nomeada pela Portaria ME nº 13.447, de 2 de junho de 2020, publicada no Diário Oficial da União em 4 de junho de 2020, com competência delegada pela Portaria Enap nº 85, de 9 de março de 2021, e atribuições conferidas pelo Estatuto aprovado pelo Decreto nº 10.369, de 22 de maio de 2020, a seguir denominada simplesmente **Contratante**, e a empresa **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.238.297/0004-21, sediada no SCN - Setor Comercial Norte, Quadra 4 Bloco B, nº 100 - 12º andar, Sala 1201 - Edifício Varig - CEP: 70.714-900, designada **Contratada**, neste ato representada por seus Diretores o Sr. **Rodrigo Rosário Cavalcante**, portador da Carteira de Identidade sob o nº 25.573.598-4 SSP/SP e do CPF sob o nº 283.646.158-66 e o Sr. **Gilberto Zácara Junior**, portador de Carteira de Identidade sob o nº 13.189.904-1 SSP/SP e do CPF sob o nº 043.669.268-65, tendo em vista o que consta no Processo nº 04600.000822/2022-04 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa Seges/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 13/2022, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de serviços de solução de telefonia IP, com uso de tecnologia VoIP (Voice over IP) para o atendimento do sistema de telecomunicações da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (Enap), conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

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

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R\$)	VALOR UNITÁRIO MENSAL x 30 MESES (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Solução de Telefonia VOIP, composta de sistema de comunicação unificada e correio de voz, , softphone, sistema de tarifação e serviços contemplando nos itens: 01, 05, 06, 07 e 8 do termo de referência.	Unidade	1	9.433,33	282.999,90	282.999,90
02	Licença de Ramal IP	Licença	600	9,44	283,20	169.920,00
03	Aparelho Telefônico IP - Tipo I	Unidade	100	48,33	1.449,90	144.990,00
04	Aparelho Telefônico IP - Tipo II	Unidade	500	20,00	600,00	300.000,00
VALOR TOTAL DA SOLUÇÃO VOIP 30 MESES						897.909,90

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

2.1. O contrato terá vigência por 30 (trinta) meses, contada a partir da data da sua assinatura, podendo ter a sua duração prorrogada por igual período, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens para a Administração na continuidade do contrato, desde que haja autorização formal da autoridade competente.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de **R\$ 897.909,90 (oitocentos e noventa e sete mil novecentos e nove reais e noventa centavos)**, para o período de 30 (trinta) meses.

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

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à Contratada dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em

dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022, na classificação abaixo:

- 4.1.1. Gestão/Unidade: 110788 - Diretoria de Gestão Interna/114702 - Enap;
- 4.1.2. Fonte: 0350 - Recursos do Tesouro - Exercícios Anteriores/Recursos Próprios Não-Financeiros;
- 4.1.3. Programa de Trabalho: 04.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade/Nacional;
- 4.1.4. Elemento de Despesa: 3.3.90.40 - Despesas Correntes/Outras Despesas Correntes/Aplicações Diretas/Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica;
- 4.1.5. PI: IIIYN.
- 4.1.6. Nota de Empenho: 2022NE400488 (SEI nº 0607893).

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

5.1. O pagamento será efetuado, mensalmente, pela Enap até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura (acompanhada relatório mensal de acompanhamento contratual), devidamente atestada pelo setor competente.

5.2. Em caso de irregularidade ou imperfeições na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir da sua reapresentação, desde que devidamente regularizado.

5.3. O pagamento será creditado em nome da empresa, por meio de ordem bancária contra a entidade bancária explicitada em sua proposta (banco, agência, localidade e nº da conta corrente) em que deverá ser efetivado o crédito.

5.4. A Nota Fiscal/Fatura correspondente deverá ser entregue, pela empresa, diretamente ao Gestor do Contrato, que somente a liberará para pagamento após atestar a prestação dos serviços, e observado os seguintes procedimentos:

5.4.1. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

a) do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social), correspondentes ao mês da última Nota Fiscal ou Fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do parágrafo 4º do art. 31 da Lei nº 9.032, de 1995;

b) da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993; e,

c) do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última Nota Fiscal/Fatura que tenha sido paga pela Administração.

5.4.1.1. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.5. Serão retidas na fonte e recolhidas previamente aos cofres públicos as taxas, impostos e contribuições previstas na legislação pertinente, cujos valores e percentuais respectivos deverão estar discriminados em local próprio do documento fiscal de cobrança.

5.6. No caso de situação de isenção de recolhimento prévio de algum imposto, taxa ou contribuição, deverá ser consignado no corpo do documento fiscal a condição da excepcionalidade, o enquadramento e fundamento legal, acompanhado de declaração de isenção e responsabilidade fiscal, assinada pelo representante legal da empresa, com fins específicos e para todos os efeitos, de que é inscrita/enquadrada em sistema de apuração e recolhimento de impostos e contribuições diferenciado, e que preenche todos os requisitos para beneficiar-se da condição, nos termos da lei.

5.7. Poderão ser descontadas do pagamento, eventuais multas e sanções pendentes sobre a empresa.

5.8. Nenhum pagamento será realizado à empresa, enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação financeira decorrente de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a reajustamento e/ou atualização de valor, ou quaisquer ônus para a Enap.

5.9. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, ficará convenionada a taxa de encargos moratórios devida pela Enap, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

TX = Percentual da taxa anual = 6% (seis por cento);

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

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

$$\frac{365}{365}$$

5.9.1. A compensação financeira prevista nesta condição será cobrada em Nota Fiscal/Fatura, após a ocorrência.

5.10. O pagamento de qualquer fatura poderá ser suspenso no caso da existência de débitos da empresa com terceiros, estes relacionados com os serviços contratados e que, a juízo da Enap, possam causar-lhe prejuízo ou colocar em risco a prestação dos serviços. Regularizada a pendência, a liquidação da fatura será efetuada sem que seja devida correção ou indenização à empresa.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

6.1. Será admitido o reajuste dos preços com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, desde que observado o interregno mínimo de um ano, mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

6.2. Para cálculo do reajuste será aplicada a fórmula a seguir:

$$R = [(I - I_0).P] / I_0$$

Onde:

Para primeiro reajuste:

R = Reajuste procurado

I = Índice acumulado dos 12 (doze) meses anteriores ao mês de reajuste.

I₀ = Índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta

P = Preço atual dos serviços

Para os reajustes subsequentes:

R = Reajuste procurado

I = Índice relativo ao mês do novo reajuste.

I₀ = Índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado

P = Preço atual dos serviços

6.3. Para o primeiro reajuste o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir da data limite para apresentação da proposta de preços, exigida em Edital.

6.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.5. Os reajustes serão formalizados por meio aditamento ao contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. A Contratada, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do termo de contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do total contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas no edital, conforme disposto no artigo 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração.

7.2. 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).

7.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Enap a promover a rescisão do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

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

a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados à Enap ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Enap à Contratada;

d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.

7.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, de acordo com a Instrução Normativa MP nº 5/2017;

7.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Enap, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. A Enap não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

a) caso fortuito ou força maior;

b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações;

c) descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

7.11. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

7.12. Será considerada extinta a garantia:

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

b) no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do Contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

8. CLÁUSULA OITAVA - DO DETALHAMENTO DO OBJETO

8.1. Todos os equipamentos, produtos, peças ou software necessários à contratação devem ser novos e de primeiro uso no momento da apresentação da proposta, devendo estar em linha de produção do fabricante e não constar como descontinuados, em listas de *end-of-sale*, *end-of-support* ou *end-of-life* do fabricante.

8.2. A solução fornecida, quando for o caso, deve ser compatível com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela Anatel.

8.3. Todas as licenças necessárias deverão ser entregues, instaladas e ativadas em caráter permanente e contínuo, de forma que a solução funcione mesmo após o término da garantia exigida.

8.4. As licenças deverão ser flutuantes, ou seja, a indisponibilidade de qualquer dispositivo ou software de controle da solução não poderá impactar no controle do número contratado de licenças.

8.4.1. SISTEMA DE TELEFONIA IP

8.4.1.1. Deve suportar o protocolo SIP de forma nativa, conforme a RFC 3261.

8.4.1.2. Os elementos que compõe o Sistema de Telefonia IP tais como sistema de gerenciamento, correio de voz, solução de áudio-conferência, deverão pertencer a único fabricante, visando a manter o perfeito funcionamento, compatibilidade e interoperabilidade.

8.4.1.3. Deverão ser fornecidas todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento da solução juntamente com no mínimo 1 (um) servidor físico. O servidor físico ofertado para o Sistema de Telefonia IP deverá possuir o dimensionamento de hardware necessário para atender todos os requisitos de acordo com este termo de referência.

8.4.1.4. Caso a solução ofertada necessite de mais servidores para implementar todos os recursos deste termo de referência, os servidores adicionais necessários deverão ser inclusos na proposta da licitante, respeitando o consumo máximo de espaço de rack em 6U destinado ao(s) servidor(es).

8.4.1.5. Deve permitir que o usuário se registre em qualquer ponto da rede, para a garantia da mobilidade e utilização de um único número de ramal;

8.4.1.6. Deve suportar expansão futura para no mínimo 1000 (mil) ramais IPs. Esta expansão futura deverá ocorrer apenas na simples adição de licenças no Sistema de Telefonia IP, não sendo admitida a substituição da solução de telefonia IP ofertada.

8.4.1.7. Não serão aceitas soluções de telefonia IP baseadas ou derivadas da solução de código aberto conhecida como *Asterisk* ou qualquer outra de código aberto. O Sistema de Telefonia IP não poderá ter parte do seu código derivado do *Asterisk* e ou *freeswitch* e ou qualquer outro software de código aberto.

8.4.1.8. Deve permitir que o usuário se registre em qualquer ponto da rede, para a garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal.

8.4.1.9. Deve suportar os padrões H.323 da ITU-T e SIP da IETF.

8.4.1.10. Deve permitir integrações com soluções de terceiros através de troncos SIP, de acordo com a RFC 3261. O Sistema de Telefonia IP deverá ser entregue com no mínimo 10 (dez) licenças para entroncamentos SIP de acordo com a RFC 3261, para integrações com soluções de terceiros, existentes no ambiente da Contratante.

8.4.1.11. Deve suportar, no mínimo, os protocolos de áudio G.711 A-law, G.711 µ-law, G.722 e G.729A/B.

8.4.1.12. Deve implementar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP, utilizando o padrão AES com no mínimo 128 bits.

8.4.1.13. Deve implementar o protocolo TLS v1.2 ou IPSEC para sinalização segura.

8.4.1.14. Deve permitir integração com LDAP.

8.4.2. CARACTERÍSTICAS VOIP E PADRÕES RFC

8.4.2.1. O Sistema de Telefonia IP deverá suportar os seguintes padrões:

I - RFC 1889 - RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications;

II - RFC 2327 - SDP: Session Description Protocol;

III - RFC 2617 - HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication;

IV - RFC 3261 - Session Initiation Protocol;

V - RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in the Session Initiation Protocol (SIP);

VI - RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers;

VII - RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);

VIII - RFC 3311 - The Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method;

- IX - RFC 3323 - A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP);
- X - RFC 3325 - Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted;
- XI - Integrated Services Digital Network (ISDN) User Part (ISUP) to Session Initiation Protocol (SIP) Mapping;
- XII - RFC 3515 - The Session Initiation Protocol (SIP) Refer method;
- XIII - RFC 3550 - RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications;
- XIV - RFC 3551 - RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control;
- XV - A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol;
- XVI - RFC 3891 - The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header;
- XVII - RFC 3960 - Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP);
- XVIII - RFC 4028 - Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP);
- XIX - RFC 5806 - Diversion Indication in SIP.

8.4.3. FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS PARA USUÁRIOS

8.4.3.1. Deve permitir programações de ramais quanto ao acesso às linhas externas, incluindo, no mínimo, as seguintes categorias:

- I - RESTRITO: Não tem acesso à rede pública. Comunica-se apenas com outros ramais internos;
- II - SEMI-RESTRITO: Tem acesso à rede pública somente nas ligações de saída, o sistema analisa os dígitos discados, para verificar se são permitidos para o ramal. Caso não seja, a ligação é automaticamente interrompida. Esse recurso é utilizado para evitar que ramais não autorizados liguem para regiões proibidas.
- III - PRIVILEGIADO: Tem acesso total à rede pública, nas ligações de entrada e saída, através de linhas tronco E1;
- IV - Deve gerar os bilhetes (CDRs) e disponibilizá-los para o Sistema de Tarifação;
- V - Deve implementar a modificação e manipulação de dígitos para chamadas externas;
- VI - Deve prover roteamento por rota de menor custo (LCR) e roteamento por transbordo;
- VII - Deve possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de até 5 dígitos.
- VIII - O usuário poderá efetuar uma ligação externa a partir de qualquer ramal, independente do aparelho em que ele esteja através de uso de sua senha pessoal e a ligação será tarifada através de sua senha.

8.4.3.2. O Sistema de Telefonia IP deve possuir as seguintes funcionalidades:

- I - Estacionamento de chamadas;
- II - Transferência de chamadas;
- III - Música em espera;
- IV - Desvio de chamadas incondicional;
- V - Desvio em caso de não atendimento;
- VI - Desvio em caso de ocupado;
- VII - Chamada em espera;
- VIII - Rediscagem do último número;
- IX - Não perturbe. A funcionalidade poderá permitir exceções;
- X - Serviço noturno;
- XI - Grupo de captura;
- XII - Chamadas de saída através de código de acesso;
- XIII - Identificação do número do chamador;
- XIV - Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- XV - Siga-me interno e externo;
- XVI - Chamada de emergência;
- XVII - Monitoração de chamada.

8.4.4. RECURSOS AVANÇADOS

8.4.4.1. Deve implementar recursos de comunicação unificada como *softphone* para no mínimo 200 usuários que permita a utilização intercalado através do ramal, pc/laptop e smartphone;

8.4.4.2. O Sistema de Telefonia IP deve disponibilizar uma solução de audioconferência com capacidade de no mínimo 30 (trinta) usuários simultâneos reunidos podendo estar conectados nas seguintes opções:

- I - Em uma única sala de audioconferência.
- II - Em até 5 (cinco) salas de audioconferência.
- III - Visando o perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de audioconferência ofertada deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP.

8.4.4.3. O Sistema de Telefonia IP deve implementar uma solução de correio de voz com mínimo 4 (quatro) portas de acesso simultâneo para a

gravação das mensagens de voz, com as seguintes funcionalidades:

- I - Implementar mecanismo de para acesso às caixas postais em qualquer aparelho telefônico IP.
- II - Permitir o usuário ouvir e apagar as mensagens do correio de voz.
- III - Permitir mecanismo para troca de senha do usuário.
- IV - Visando ao perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, a solução de correio de voz ofertada deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP.

8.4.4.4. O Sistema de Telefonia IP deve implementar uma solução de Serviço de Resposta de Voz Automática (URA), com no mínimo 4 (quatro) canais simultâneos. Neste serviço, caso o usuário disque para um número pré-definido na Solução de Telefonia IP, será ouvido um anúncio solicitando para que o usuário digite a opção desejada.

8.4.4.5. Deverá ser possível realizar a customização deste anúncio, conforme necessário.

8.4.4.6. Deverá ser possível implementar funções de toque de anúncios, coleta de dígitos e encaminhamento de chamadas;

8.4.4.7. Deve permitir configurar no mínimo 8 (oito) opções de escolha no menu principal do Serviço de Resposta de Voz Automática.

8.4.4.8. Deve implementar futuramente recursos de *Session Border Controller* para utilização de ramais remotos e troncos SIP com a Operadora. A solução de *Session Border Controller* não faz parte deste processo, porém poderá ser adquirida futuramente através da aquisição de licenças e hardware (servidor ou *appliance* e demais acessórios).

8.4.4.9. A solução de *Session Border Controller* adquirida futuramente deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP ofertado neste termo de referência.

8.4.5. GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

8.4.5.1. O Sistema de Telefonia IP deve possuir um sistema de gerenciamento com interface amigável para gerenciamento e configuração dos ramais e troncos. Não serão aceitas Centrais Telefônicas que utilizem, unicamente para programação e gerência do sistema métodos de edição de linhas CLI. Será permitido que comandos sejam realizados através de CLI, pelo administrador;

8.4.5.2. Deverá disponibilizar através de uma interface de gerenciamento e monitoração, a relação dos ramais IPs que estão registrados no Sistema de Telefonia IP em todas as localidades.

8.4.5.3. Deverá permitir através de uma interface de gerenciamento que o administrador possa forçar reiniciar os ramais IPs registrados a se registrarem novamente no Sistema de Telefonia IP.

8.4.5.4. Deverá permitir que o administrador possa visualizar o IP atrelado a cada ramal IP registrado no Sistema de Telefonia IP, através da própria interface de gerenciamento.

8.4.5.5. Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes que estão ocorrendo no Sistema de Telefonia IP. Em cada alarme, deverá ser possível que o administrador visualize a data, horário, a quantidade de ocorrências e a descrição do erro. Deverá ser possível que o administrador remova manualmente o alarme;

8.4.5.6. Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes relativos a qualidade de serviço (QoS) dos ramais IPs. Deverá ser possível visualizar no mínimo, a data, horário, número de ocorrências e a descrição do erro. Na descrição do erro deverá ser possível visualizar, no mínimo, o número do ramal, o IP do ramal e os valores atribuídos de *Jitter*;

8.4.5.7. Deverá permitir que o administrador visualize os alarmes relativos aos troncos;

8.4.5.8. Deverá permitir que o administrador visualize as chamadas que estão ativas em tempo real;

8.4.5.9. Deve permitir que o administrador possa realizar o rastreamento de chamadas em ramais e troncos;

8.4.5.10. Deve permitir a criação de, no mínimo, 04 (quatro) logins de administradores, cada um com um perfil próprio para gerenciamento e manutenção.

8.4.5.11. Deverá permitir atualizações de versões do sistema.

8.4.5.12. A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

- I - Permitir a criação e/ou exclusão de ramais;
- II - Permitir a modificação de configuração de ramais.

8.4.5.13. Configuração de troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, incluindo rotas de menor custo, privilégios de ramais e demais configurações necessárias para pleno funcionamento.

8.4.5.14. O sistema de telefonia IP deve possuir mecanismos de backup e recuperação da base de dados.

8.4.5.15. Deverá possibilitar alteração de configuração de data e hora;

8.4.5.16. Deverá possibilitar o envio de notificações, em caso de alarme, por e-mail.

8.4.6. LICENÇA DE RAMAL IP

8.4.6.1. Esta licença deverá proporcionar a liberação de funcionamento unitário de qualquer um dos modelos de telefones IPs (Aparelho Telefônico IP - Tipo I e Aparelho Telefônico IP - Tipo II) especificados neste Termo de Referência.

8.4.6.2. A licença de Ramal IP deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP ofertado, visando garantir o perfeito funcionamento, desempenho e compatibilidade.

8.4.6.3. A licença de Ramal IP deverá ser aplicada no Sistema de Telefonia IP.

8.4.6.4. A licença de Ramal IP deverá ser válida por tempo indeterminado.

8.4.6.5. A licença deve implementar recursos de comunicação unificada como *softphone* para que permita a utilização intercalado através do ramal, pc/laptop e smartphone;

8.4.6.6. A licença de Ramal IP deverá ser entregue, instalada e ativada em caráter permanente e contínuo, de forma que a solução funcione mesmo após o término da garantia exigida.

8.4.7. **GATEWAY DE VOZ COM SOBREVIVÊNCIA LOCAL**

8.4.7.1. O *Gateway* de Voz deverá ser do tipo *appliance*, ou seja, com hardware otimizado para função de *Gateway*;

8.4.7.2. Não serão aceitos módulos E1, FXS ou FXO instalados ou adaptados em computador do tipo PC ou equipamentos com arquitetura x86, com interfaces de telefonia tradicional.

8.4.7.3. Deve possuir duas interfaces de tronco digital do tipo E1 com as seguintes sinalizações ISDN-PR1, R2/MFC e QSIG.. A(s) licença(s), se necessária(s), deverão estar inclusas para permitir o pleno funcionamento.

8.4.7.4. Deve possuir, no mínimo, os protocolos ISDN e R2 para entroncamento com a Operadora.

8.4.7.5. Deve permitir configurar o protocolo SNMP.

8.4.7.6. Deve permitir realizar o backup e posteriormente o *restore* das configurações salvas.

8.4.7.7. Deve permitir visualizar os alarmes existentes no gateway de voz.

8.4.7.8. Deve suportar o protocolo DTMF, de acordo com a RFC 2833;

8.4.7.9. Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta 10/100Mbps LAN e 1 (uma) porta 10/100Mbps WAN;

8.4.7.10. Deve possuir no mínimo 1 (uma) porta RS-232 ou outra porta destinada a manutenção.

8.4.7.11. Deve permitir a instalação em rack de 19", ocupando no máximo o espaço de 3U;

8.4.7.12. Deve implementar criptografia de sinalização TLS 1.2 e criptografia de mídia SRTP utilizando chaves no padrão AES, com no mínimo 128 bits.

8.4.7.13. Deve possuir recurso de sobrevivência local. O recurso de sobrevivência local permite que em uma situação de falha no link de dados da Contratante entre o site principal aonde se encontra o Sistema de Telefonia IP e a localidade aonde se encontra instalado o gateway de voz, o gateway de voz tenha a capacidade de permitir receber os registros de no mínimo 30 (trinta) ramais IPs, sendo admitido a interrupção no serviço de telefonia durante a troca de processamento entre o Sistema de Telefonia IP no site principal e o gateway de voz da localidade.

8.4.7.14. Durante a sobrevivência local, os ramais IPs da localidade deverão, no mínimo; estarem aptos a realizar e receber chamadas externas através do tronco E1 instalado no gateway de voz.

8.4.7.15. Deve possuir homologação vigente na Anatel.

8.4.7.16. Visando ao perfeito funcionamento, desempenho e interoperabilidade, o Gateway de Voz ofertado deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP (Item 01).

8.4.8. **APARELHO TELEFÔNICO IP - TIPO I**

8.4.8.1. Para possibilitar o acesso as facilidades do serviço de comunicação IP, faz-se necessário disponibilizar aparelho de comunicação IP com as seguintes facilidades:

I - Possuir homologação da Anatel;

II - Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem;

III - Permitir o usuário realizar uma segunda chamada de voz, possibilitando que a primeira que estiver em andamento seja colocada em espera. Deve possibilitar que o usuário possa alternar entre as chamadas;

IV - Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade ativo-ativo exigida para o serviço de comunicação IP. Deve permitir também o registro no mecanismo de sobrevivência local;

V - Permitir o login do usuário via identificação e senha;

VI - Permitir o uso de certificado digital conforme padrão X.509 de forma a aumentar o nível de segurança de acesso;

VII - Permitir acesso as facilidades de telefonia descritas na especificação;

VIII - Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.2 para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;

IX - Possuir viva-voz com controle de ganho automático;

X - Possuir porta RJ-9 e USB para *headset* independente da porta do monofone;

XI - Possuir *bluetooth* versão 2.1 ou superior de forma a possibilitar o uso com headset sem fio;

XII - Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G.722, G.729 Anexo A ou AB e Opus;

XIII - Possuir tela colorida do tipo *touchscreen*, com resolução mínima de 800x480 pixels ou 480x800 pixels, tamanho mínimo de 5 (cinco) polegadas e informações no idioma português;

XIV - Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso;

XV - Possuir recurso de bloqueio do telefone, com liberação por meio de senha, com o intuito de evitar o seu uso indevido. O aparelho deve possibilitar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado;

XVI - Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;

XVII - Possuir câmera integrada com resolução de no mínimo 720P;

XVIII - Permitir o usuário desabilitar a câmera, através de um obturador físico ou através de uma tecla, durante uma chamada, mantendo apenas o envio do áudio;

XIX - Os vídeos deverão ser exibidos no próprio visor do telefone;

XX - Implementar no mínimo o codec H.264 para as chamadas de vídeo ponto a ponto;

XXI - Possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 10/100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho;

XXII - Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS ou DSCP;

XXIII - Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS. Deve possibilitar o *passthrough* para a estação de trabalho;

XXIV - Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED;

XXV - Permitir alimentação através de padrão IEEE 802.3af. Deve também implementar mecanismos de redução do uso de energia, conforme padrão 802.3az;

XXVI - Visando o perfeito funcionamento, desempenho e compatibilidade, o Aparelho IP Tipo 4 deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de telefonia IP contratado;

XXVII - Deve ser fornecido, juntamente com o telefone, um "path cord CAT 5E" com comprimento de 1,5 metros.4.20.1;

XXVIII

- O fabricante que consta no certificado de homologação da Anatel do telefone deverá ser obrigatoriamente do mesmo fabricante do Sistema de Telefonia IP (Item 01) ofertado, não sendo aceito a apresentação de contrato OEM para a comprovação.

8.4.9. APARELHO TELEFÔNICO IP - TIPO II

8.4.9.1. Para possibilitar o acesso as facilidades do serviço de comunicação IP, faz-se necessário disponibilizar aparelho de comunicação IP com as seguintes facilidades:

I - Possuir homologação da Anatel;

II - Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem;

III - Permitir o usuário trabalhar com no mínimo 04 (quatro) chamadas simultaneamente, com possibilidade de intercalação entre as chamadas e indicação no display;

IV - Permitir o registro da conta SIP em no mínimo 2 (dois) controladores de forma simultânea proporcionando a disponibilidade ativo-ativo exigida para o serviço de comunicação IP. Deve permitir também o registro no mecanismo de sobrevivência local;

V - Permitir o login do usuário via identificação e senha;

VI - Permitir o uso de certificado digital conforme padrão X.509 de forma a aumentar o nível de segurança de acesso;

VII - Permitir acesso as facilidades de telefonia descritas na especificação;

VIII - Implementar comunicação segura através dos protocolos *Transport Layer Security* (TLS) v1.2 para sinalização e SRTP para mídia. Deve ser utilizado padrão AES com chaves de 256 bits;

IX - Possuir viva-voz *full-duplex*;

X - Possuir porta para *headset* independente da porta do monofone;

XI - Implementar os CODECS de voz segundo as normas ITU-T G.711 (a-law e u-law), G722, G.729 Anexo A ou AB e Opus.

XII - Possuir tela colorida com resolução mínima de 320x240 ou 240x320 pixels, tamanho mínimo de 2,5 polegadas e informações no idioma português;

XIII - Possuir recurso de redução da luz de fundo da tela após determinado tempo sem uso;

XIV - Possuir recurso de bloqueio do telefone, com liberação por meio de senha, com o intuito de evitar o seu uso indevido. O aparelho deve possibilitar ligações de emergência mesmo que esteja bloqueado;

XV - Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora;

XVI - Possuir teclas de controle de volume, mudo, viva-voz, *headset*, contatos, histórico de chamadas e navegação;

XVII - Disponibilizar, no mínimo, 4 (quatro) teclas programáveis

associada ao display para acesso a linha e as funções de telefonia;

XVIII - Possuir no mínimo 2 (duas) portas com velocidade de 10/100/1000 Mbps de forma a possibilitar o uso do ponto de rede da estação de trabalho;

XIX - Implementar QoS segundo IEEE 802.1p/Q *tagging* (VLAN), *Layer 3* TOS ou DSCP;

XX - Implementar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x utilizando EAP-TLS. Deve possibilitar o *passthrough* para a estação de trabalho;

XXI - Implementar o protocolo LLDP e LLDP-MED;

XXII - Permitir alimentação através de padrão IEEE 802.3af respeitando o consumo máximo de acordo com a classe 2. Deve também implementar mecanismos de redução do uso de energia, conforme padrão 802.3az;

XXIII - Visando ao perfeito funcionamento, desempenho e compatibilidade, o Aparelho IP Tipo 2 deverá ser do mesmo fabricante do Sistema de telefonia IP contratado.

XXIV - Deve ser fornecido, juntamente com o telefone, um "path cord CAT 5E" com comprimento de 1,5 metros.

8.4.10. SISTEMA DE TARIFAÇÃO

8.4.10.1. Deve ser fornecido com todas as licenças de software, válidas por tempo indeterminado, necessárias ao perfeito funcionamento do sistema;

8.4.10.2. Deve ser fornecido no formato de software puro, aonde este possa ser implementado em um servidor(es) com o Sistema Operacional Windows Server 2016 existente(s) no ambiente da Contratante;

8.4.10.3. Deve ser configurado e licenciado para atender a capacidade inicial de 1000 ramais IPs e 1000 senhas, permitindo que a Contratante adote a tarifação em ambos os cenários (por ramal e por senha);

8.4.10.4. Deve vir com o licenciamento necessário para que possa realizar a coleta dos bilhetes oriundos do Sistema de Telefonia IP, incluindo a coleta de bilhetes de todos os gateways distribuídos em todas as localidades.

8.4.10.5. Deve apresentar os seguintes relatórios:

8.4.10.5.1. Centro de Custo - Fornece quanto cada centro de custo gastou, indicando ainda os gastos dos ramais associados:

I - Sigla de Centro de Custo - Semelhante ao anterior, porém ordenado pela sigla do centro de custo;

II - Conta Telefônica - Relatório semelhante à conta telefônica da concessionária pública, totalizando as ligações locais, discriminando as ligações DDDs, DDI's e celulares além de indicar as ligações particulares baseadas na lista telefônica

III - Ramal - Relatório ordenado por ramal;

IV - Tronco - Relatório ordenado por tronco;

V - Data - Relatório ordenado pela data. Através dos parâmetros do relatório, permite-se a emissão de relatórios sintéticos ou analíticos, com opção de gráficos;

VI - Número Discado - Relatório ordenado pelo número discado;

VII - Estatística da Central - Relatório que sumariza as ligações por gasto, tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por Ramal, por Tronco ou Número Discado);

VIII - Fluxo de ligações - Sumariza por dia ou por hora o número de ligações, tempo utilizado e custo das ligações;

IX - Pela Lista telefônica - Relatório baseado em cadastros, indicando os custos, tempo e número de ligações;

X - Os relatórios deverão ser apresentados em hora/minutos/segundos;

XI - Todos os relatórios deverão ser apresentados em Português.

XII - Deve ser possível enviar qualquer relatório via e-mail nos formatos DOC (Word) e XLS (Excel).

XIII - Deve coletar os bilhetes CDRs oriundos da Solução de Telefonia IP e com base nestes disponibilizar os relatórios.

XIV - Deve contemplar o software e licenciamento necessário para o seu pleno funcionamento em conjunto com o Sistema de Telefonia IP (Item 01) e com os demais elementos da solução de telefonia IP, incluindo o licenciamento necessário para a coleta dos bilhetes de todas as 28 (vinte e oito) localidades.

XV - Deve ser fornecido com todas as licenças de software, válidas por tempo indeterminado, necessárias ao perfeito funcionamento do sistema;

8.4.11. NOBREAK

8.4.11.1. Capacidade de potência de saída: 6KW / 6KVA

8.4.11.2. Tensão nominal de saída: 230V

8.4.11.3. Tensão nominal de entrada: 230V (F-N-T)

8.4.11.4. Tecnologia de conversão online

8.4.11.5. Forma de onda senoidal

8.4.11.6. Distorção na saída menor que 5%

8.4.11.7. Bateria selada Chumbo-ácido livre de manutenção e a prova de vazamento

8.4.11.8. Interface de rede RJ45 para gerência.

8.4.11.9. Painel LCD para status e controle

8.4.12. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

8.4.12.1. A Contratada deverá confeccionar um plano de instalação incluindo metodologia e cronograma de implantação do conjunto de recursos tecnológicos de telefonia, definindo atividades, prazos, responsabilidades e recursos utilizados para a instalação, testes e simulações e cronograma para migração dos recursos atuais para os adquiridos;

8.4.12.2. O Plano de Instalação deve ser entregue pela Contratada no prazo em até 30 dias, após assinatura do contrato;

8.4.12.3. No cronograma deverão constar os seguintes itens: Cronograma detalhado com o prazo estimado para entrega dos itens e para realização de cada etapa; Informações detalhadas sobre cada etapa de instalação e configuração.

8.4.12.4. O plano de instalação deverá ser avaliado e aprovado pela Contratante;

8.4.12.5. Os serviços de implantação deverão ser executados pela Contratada durante o horário de expediente compreendido das 8h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira, devendo eventualmente e previamente agendado, atender à Contratante em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes horários, cabendo à Contratante informar tais atendimentos à Contratada, antecipadamente, e de comum acordo entre as partes, sem ônus adicional para a Contratante.

8.4.12.6. As atividades de instalação e integração dos produtos e equipamentos devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:

I - Desembalagem, verificação e conferência dos componentes da solução conforme proposta técnica da Contratada;

II - Instalação física e conectividade entre todos os componentes da solução, incluindo o fornecimento de todos os cabos e conectores necessários para este fim;

III - Instalação lógica dos equipamentos e configuração inicial utilizando-se das boas práticas recomendadas pelo fabricante;

IV - Fornecimento de quaisquer acessórios e rack para perfeita instalação e funcionamento do sistema.

V - Integração lógica dos diversos componentes da solução de modo a garantir sua correta interoperabilidade;

VI - Aplicação de políticas, criação de perfis, migração de usuários e demais configurações conforme definidas no projeto de implantação.

8.4.12.7. As atividades de pré-operação devem prever, pelo menos, os seguintes testes:

I - Testes de verificação da instalação e integração dos diversos componentes;

II - Testes de roteamento de chamadas demonstrando a capacidade do sistema de utilizar rotas mais econômicas para chamadas externas;

III - Os testes deverão ser documentados e devem ser coletadas evidências do correto funcionamento do sistema

8.4.12.8. Confeção de material de referência rápida de uso do sistema de comunicação unificada a ser distribuído para os usuários finais do sistema descrevendo de forma simplificada o uso das principais funcionalidades do sistema, preferencialmente como vídeos explicativos.

8.4.12.9. Confeção (ou atualização, conforme o caso) do relatório final de implantação (*as built*).

8.4.12.10. Todos os trabalhos de instalação efetuados deverão ser acompanhados pelo Gestor do Contrato e da equipe técnica da Contratante.

8.4.12.11. A equipe técnica da Contratada deverá trabalhar sob orientação e supervisão direta do profissional responsável pela coordenação das atividades de implantação (gestor de projetos da Contratada), com o acompanhamento do gestor técnico da Contratante.

8.4.12.12. A Contratada deverá elaborar e manter um relatório de atividades, contendo anotações das atividades realizadas, irregularidades encontradas e outras ocorrências relativas à execução do contrato de modo a subsidiar reunião periódica de acompanhamento do projeto a ser realizada com participação mínima do gestor técnico da Contratante e pelo gestor de projetos da Contratada.

8.4.12.13. Quando aprovado o funcionamento dos produtos, esses serão considerados instalados e aptos a serem utilizados. Isso deverá ser confirmado em termo de recebimento emitido pela Contratante, após execução completa dos serviços de implantação relacionados;

9. CLÁUSULA NONA – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. Requisitos de Segurança

9.1.1. Os requisitos de segurança a serem observados no novo sistema de telefonia deve observar as prerrogativas do ePing do Governo Federal brasileiro, utilizando ferramentas de segurança como criptografia de 256 bits, software que deverão observar as políticas, os padrões, as arquiteturas, os métodos, as técnicas e as regras de negócio previamente estabelecidas pela Enap e/ou aquelas especificadas em cada demanda.

9.1.2. Todas as informações obtidas pela Contratada quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes e empregados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

9.1.3. Todas as informações, imagens e documentos manuseados e utilizados são de propriedade do órgão, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela Contratada sem expressa autorização da Contratante.

9.1.4. Os profissionais da Contratada que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado para as tarefas que lhe serão confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder criminalmente pelos atos e pelos fatos decorrentes deste ilícito.

9.1.5. É ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens e gravações utilizados durante a prestação dos serviços.

9.1.6. A Contratada obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à Contratante sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

9.1.7. Cada profissional a serviço da Contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional dos órgãos não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

9.1.8. A Contratada deverá entregar aos órgãos toda documentação produzida decorrente da prestação de serviços.

9.2. **Requisitos de Transferência de Conhecimento**

9.2.1. Todo conhecimento adquirido e todas as atividades desenvolvidas devem ser registradas eletronicamente no repositório ou ferramentas da Enap. A Contratada deve zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido relativo a serviços em andamento ou finalizados.

9.3. **Requisitos de Continuidade dos Serviços**

9.3.1. A alteração de funcionários da Contratada a trabalhar na Enap deve ocorrer de forma programada para que não prejudique o andamento dos projetos.

9.3.2. A Contratada deve avisar com 30 dias de antecedência, entregar um plano de continuidade de serviços, informando a alteração de funcionário, quem será o substituto e como será a transição de serviço e função.

9.4. **Requisitos de Negócio**

9.4.1. **Manutenção Corretiva:**

9.4.1.1. Correção de falhas ou defeitos de sistemas em funcionamento, abrangendo quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados ou documentados.

9.4.1.2. Adequação do sistema às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e usabilidade do sistema.

9.4.1.3. Adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software, mudanças de versão, linguagem e SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados), que não impliquem em inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades.

9.4.2. **Manutenção adaptativa:**

9.4.2.1. Consiste na alteração do sistema para adaptá-lo às mudanças do ambiente operacional onde foi desenvolvido ou onde é executado, considerados os seguintes componentes tecnológicos passíveis de adaptação: Central Telefônica VoIP, Servidores e mudanças de release e versões aprovadas pelo fabricante durante o período de garantia e suporte.

9.4.3. **Manutenção cosmética localizada:**

9.4.3.1. Consiste de alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio do Caso de Uso e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. Tal manutenção pode ser exemplificada da forma que se segue: Fontes de letra, cores, logotipos, mudanças de botões, alteração na posição de campos e texto na tela. Mudanças de texto em mensagens do sistema, título de um relatório ou labels de uma tela de consulta. Mudanças de texto estático em display de telefones por exemplo.

9.4.4. **Suporte ao Usuário:**

9.4.4.1. Esclarecimentos de dúvidas na utilização de sistemas ou esclarecimento de regras negócio, procedimentos e/ou processos internos suportados pelas funcionalidades do Sistema de telefonia.

9.4.4.2. Concessão de acesso aos Sistema telefônico, perda de senhas tanto em nível operacional como em nível de administração das ferramentas.

9.4.5. **Consultas Técnicas:**

9.4.5.1. Elucidar dúvidas sobre de aspectos técnicos em relação aos sistemas da Enap.

9.4.5.2. Apoiar em estruturação, definição e padronização no que se refere aos padrões técnicos, processos e metodologias relacionados ao processo de software da Enap.

9.4.5.3. Documentação de Sistemas: Elaboração e/ou atualização de documentação de sistemas de acordo com os padrões estabelecidos pela Enap.

9.4.5.4. Apuração Especial: Inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados diretamente no Sistema gerenciador da Central Telefônica para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pelos sistemas e não disponibilizadas em funcionalidades.

9.4.6. **Treinamento de Usuários:**

9.4.6.1. Capacitação de usuários para utilização do Sistema telefônico para, no mínimo, 10 (dez) participantes por evento. Rotinas Operacionais: Consiste na execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo sistema em função de suas regras de

negócio ou forma de construção. Desenvolvimento: Processo incremental e iterativo destinado à perfeita utilização da central telefônica ou evolução de software existente, a partir de especificações funcionais e não-funcionais definidas pela Contratante

9.4.7. Rotinas Operacionais:

9.4.7.1. Consiste na execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo sistema em função de suas regras de negócio com o uso do Sistema de telefonia.

9.4.8. Desenvolvimento:

9.4.8.1. Processo incremental e iterativo destinado à construção de um software novo ou evolução de software existente, a partir de especificações funcionais e não-funcionais definidas pela Contratante e em conformidade com o PDS vigente na Enap. O serviço de desenvolvimento e evolução de software tipicamente compreenderá as atividades de levantamento e gerência de requisitos, análise e projeto lógico, documentação, construção, testes e implantação.

9.4.9. Manutenção Evolutiva:

9.4.9.1. Refere-se às mudanças de requisitos funcionais da aplicação, ou seja, a inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades das aplicações em uso na Enap, compreendendo todo o ciclo de desenvolvimento de funcionalidades da Central Telefônica.

9.4.10. Implantação de Sistema:

9.4.10.1. Trata-se da execução de atividades necessárias para implantar softwares adquiridos para o perfeito funcionamento não se admitindo software público, software livre ou outros por questões de segurança do ambiente de UC contratado.

9.5. Requisitos necessários e suficientes à escolha da Solução de TIC

9.5.1. São requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TI:

9.5.1.1. O fornecimento de toda a infraestrutura, equipamentos telefônicos, centrais, comutadores e gateways necessários ao seu pleno funcionamento, na modalidade de serviço, com gerenciamento da solução pela Contratada;

9.5.1.2. A hospedagem do máximo de equipamentos, salvos os que são invariavelmente necessários estejam instalados no Data Center Enap por questões técnicas que sobrevenham ao desejo da autarquia, em ambiente *Cloud Based*, ou seja, em nuvem pública de gerenciamento exclusivo da Contratada, que será responsável por sua disponibilidade, desempenho e manutenção;

9.5.1.3. O fornecimento dos equipamentos telefônicos (*devices*) de acordo com as especificações a serem expostas no Termo de Referência, instalados e operacionais, nas mesas dos usuários, já configurados e prontos para uso;

9.5.1.4. O fornecimento de aplicativos para desktops, notebooks, smartphones e tablets, integrados aos ramais do usuário, que permitirão aos mesmos o atendimento de chamadas direcionadas aos seus ramais em qualquer localidade física nas quais estiverem desempenhando suas atividades;

9.5.1.5. O fornecimento de suporte "on-site" durante toda a vigência contratual, prevenindo a solução de problemas, reposição de equipamentos defeituosos e quaisquer outras ações que venham a garantir o fornecimento ininterrupto das soluções Contratadas, em período de 5 dias por semana, 12 horas por dia, conforme níveis de serviço a serem explicitados no Termo de Referência;

9.5.1.6. O fornecimento de, ao menos, 3 (três) treinamentos na modalidade online (à distância) aberto a todos os colaboradores da Enap, para conhecimento das novas tecnologias (telefonia e videoconferência), bem como iniciação à sua operação no dia-a-dia, incluindo os materiais de divulgação e organização e mediação das dúvidas junto aos usuários;

9.5.1.7. O fornecimento de, ao menos, 3 (três) treinamentos na modalidade online (à distância) para os diretores da Enap, em datas a serem definidas, com revezamento entre as turmas, para entendimento personalizado das soluções de telefonia e videoconferência adotadas, incluindo materiais didáticos, manuais, materiais de divulgação e organização do evento; e

9.5.1.8. O fornecimento de, ao menos, 3 (três) treinamentos na modalidade online (à distância) personalizados para usuários e/ou colaboradores que prestam apoio administrativo e logístico, para a correta operação de todos os equipamentos relacionados à telefonia e videoconferência fornecidos, incluindo materiais didáticos, manuais, divulgação, organização e mediação dos eventos.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO PRAZO DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O serviço de instalação compreende os procedimentos de adequação do espaço físico, ativação de todos os equipamentos, softwares, acessórios e recursos fornecidos, bem como o período de funcionamento experimental.

10.2. A Contratada deverá prover os insumos e executar os serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.

10.3. As CPCTs deverão ser entregues, instaladas e ativadas em todos os sites em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.

10.4. A Contratada deverá informar com antecedência as características técnicas requeridas para a instalação de seus equipamentos. Tais informações poderão ser apresentadas na forma de manual técnico de instalação.

10.5. Deve ser fornecido e instalado um sistema de suprimento de energia elétrica para a central.

10.6. O sistema de suprimento de energia elétrica deve ser modular, de modo a permitir a instalação em quantidades que atendam o consumo inicial da CPCT e recarga das respectivas baterias, bem como o acréscimo de módulos para atendimento de expansões da capacidade de consumo das CPCT e respectivas baterias.

10.7. O sistema de suprimento de energia elétrica deve ser composto de conjuntos de baterias de acumuladores, mantidas em flutuação por retificadores estáticos, com regulagem automática e tensão nominal de saída de - 48 VCC com positivo conectável à massa.

10.8. Os retificadores devem possibilitar a recarga completa das baterias.

10.9. O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falha no fornecimento de energia em corrente alternada, a operação do equipamento por 04 (quatro) horas ininterruptas, supondo-se a descarga correspondente à da hora de maior movimento (HMM) da CPCT.

10.10. As baterias devem ser do tipo selada.

10.11. Todo o sistema de suprimento de energia elétrica deve ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.

10.12. É de responsabilidade da Contratada efetuar a adequação ou implantação do sistema de aterramento.

10.13. Todos os equipamentos energizáveis devem ser conectados aos sistemas de aterramento existentes nos locais das instalações.

10.14. Os retificadores e baterias deverão estar dimensionados para atender à capacidade inicial exigida e possuir folga de 30% (trinta por cento) sobre essa capacidade.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA ATIVAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

11.1. A instalação dos equipamentos deve observar as exigências da concessionária, conforme as Práticas aplicáveis da ANATEL.

11.2. Até 10 (dez) dias antes do início dos serviços de instalação, a Contratada deverá submeter à aprovação a programação de realização dos serviços.

11.3. Após a instalação dos equipamentos, a Contratada deverá entregar à Enap um inventário com todos os equipamentos e componentes instalados em cada site.

11.4. A Contratada, durante o período de entrega e instalação do objeto da presente licitação, será responsável pela re-operacionalização ou substituição dos equipamentos que apresentem defeitos.

11.5. Uma sequência de testes e aceitação dos produtos está prevista e será conduzida pelo fornecedor, com acompanhamento da Enap.

11.6. As seguintes atividades para a aceitação deverão ser executadas:

11.6.1. Conferência da entrega: consiste na identificação e conferência de todo o material entregue, com ênfase na integridade física;

11.6.2. Testes de instalação: consiste na verificação dos serviços de instalação, conferência das características elétricas exigidas, integridade física, conexão à rede, aterramento, isolamento, etc.

11.6.3. Teste de ativação: consiste na colocação em funcionamento dos produtos e verificação das suas características funcionais, sistêmicas, de operação, compatibilidade etc.

11.7. No Período de Funcionamento Experimental serão aprofundados os testes funcionais, sistêmicos e de operação. Durante esse período deverão ser retiradas todas as pendências de qualquer natureza (entrega de materiais, instalação, ativação, funcionamento, etc.) que porventura existam. Compreende o período do final da instalação até a data de aceitação definitiva dos produtos, não podendo exceder a 10 (dez) dias corridos.

11.8. Ao final do Período de Funcionamento Experimental será emitido o Termo de Aceitação (TA).

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO LOCAL DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

12.1. A Central Telefônica será instalada na sede da Enap, SAIS, Área 2A, Brasília-DF - CEP 70.610-900.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS ORIENTAÇÕES PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

13.1. A Contratada deverá orientar a equipe da Contratante, sem ônus adicional, conforme a seguir discriminado:

13.2. Orientação aos usuários, que deve abordar todas as bases para a utilização das funcionalidades do sistema;

13.3. Orientação técnica, para no mínimo 4 (quatro) servidores da Enap, sobre instalação, manutenção e operação do sistema, incluindo os sistemas de gerenciamento e manutenção, tarifação e bilhetagem além do reconhecimento das indicações de alarmes.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA MANUTENÇÃO

14.1. A Contratada deverá realizar manutenção nos equipamentos objeto da contratação. Entende-se por manutenção corretiva os procedimentos destinados a recolocar os equipamentos/materiais em seu pleno estado de operação, compreendendo a aplicação de mão de obra especializada, a substituição de todas e quaisquer peças danificadas, mesmo que por descarga atmosférica, incêndio, enchente ou acidentes, a utilização de equipamentos, ajustes e reparos.

14.2. Manutenção preventiva: consiste na série de procedimentos necessários a prevenir a ocorrência de panes dos equipamentos conservando-os em perfeito estado de uso de acordo com os manuais do fabricante, normas técnicas

específicas. Consiste em serviços periódicos de verificação, testes e conferências, análises e diagnósticos, reparo, atualização, instalação e suporte técnico em todos os equipamentos fornecidos.

14.3. A periodicidade das rotinas de manutenção preventiva não deve ser superior a 30 (trinta) dias.

14.4. A empresa Contratada será responsável pelos serviços de manutenção preventiva e corretiva de todos os materiais (hardware e software) necessários para a prestação dos serviços objeto do presente Edital, durante a vigência do Contrato.

14.5. Deve ser fornecido e instalado um sistema de gerenciamento e manutenção para a CPCT/CPA-T, claramente descrito na proposta.

14.6. O gerenciamento de sistema telefônico deve estar baseado em plataformas abertas modernas, executando sistemas operacionais de mercado tais como o Windows.

14.7. O sistema de gerenciamento e manutenção deverá permitir pelo menos a verificação e alteração de dados tais como alteração de categoria de ramal e/ou de tronco, alteração de número de ramal, liberação ou bloqueio de ramais etc. Reprogramação dos dados do sistema.

14.8. A manutenção corretiva deverá ser disponibilizada das 8h às 18h e os chamados deverão ser atendidos em, no máximo, 08 (oito) horas.

14.9. A Contratada deverá trocar o equipamento/material (componentes), em um período de 30 (trinta) dias corridos, caso ocorrer mais de 03 (três) chamadas para manutenção corretiva referente ao mesmo problema.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A Contratada deverá manter uma central de atendimento destinada à abertura de chamados técnicos que funcione, no mínimo, de 8h às 18h, nos dias úteis.

15.2. O atendimento das demandas deverá estar de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste termo.

15.3. A abertura de chamados técnicos para realizações de manutenções deverá funcionar 24 horas por dia e 7 dias por semana, durante todo o período de contrato.

15.4. Durante o prazo de manutenção do(s) equipamento(s) e demais materiais que integram a plena operacionalidade do sistema, a Contratada deverá iniciar o atendimento aos chamados de manutenção corretiva em, no máximo, 2 (duas) horas.

15.5. A manutenção corretiva a pedido da Contratante será realizada nos dias úteis, no horário compreendido entre as 8h e 18h.

15.6. Na substituição de peças e componentes avariados a Contratada deverá utilizar produtos originais, de primeiro uso, sendo proibido o emprego de insumos reciclados, reservando-se à Enap o direito de recusar qualquer material, equipamento ou produto que apresente tal característica.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1. A fiscalização e o acompanhamento da prestação dos serviços caberá diretamente à Enap, por meio da Diretoria de Gestão Interna, especificamente por servidores designados, a quem competirá verificar se a empresa está executando corretamente o objeto contratado, obedecendo aos termos do Contrato e os demais documentos que o integram, bem como ao Guia de Fiscalização dos Contratos de Prestação de Serviços, consubstanciado na instrução Normativa nº 5, de 2017 - Seges/MP.

16.2. Compõem a fiscalização do contrato:

- a) Gestor do Contrato;
- b) Fiscal Administrativo do Contrato;
- c) Fiscal Técnico do Contrato.

16.3. Compete ao Gestor do Contrato:

- a) coordenar e comandar o processo de fiscalização da execução contratual;
- b) informar à Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela Contratada;
- c) propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis, de acordo com as disposições contidas na Instrução Normativa nº 5, de 2017 - Seges/MP.

16.4. Compete ao Fiscal Administrativo do Contrato:

- a) auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização dos aspectos administrativos do contrato;
- b) manter interlocução com a supervisão da empresa para sanar eventuais falhas e problemas na execução do contrato.

16.5. Compete ao Fiscal Técnico do Contrato:

- a) auxiliar o Gestor do Contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato, em especial quanto à qualidade dos serviços prestados nas unidades da Enap;
- b) comunicar ao Gestor do Contrato, por meio formal eletrônico ou físico, as eventuais falhas e faltas cometidas pelos empregados dos serviços na execução do objeto do contrato, relativamente à sua conduta no atendimento interno e externo, uso dos equipamentos, uso do correio eletrônico institucional, entre outras ocorrências que possam afetar a qualidade dos serviços contratados;
- c) preencher e encaminhar ao Gestor do Contrato, periodicamente, os questionários de avaliação e relatórios de qualidade dos serviços.

16.6. Os fiscais e/ou o gestor do contrato não terão nenhum poder de mando, gerência ou controle sobre os empregados designados pela empresa para a execução dos serviços, objeto deste instrumento, cabendo-lhes o acompanhamento e na fiscalização do contrato, registrar as ocorrências relacionadas à sua execução, comunicando à empresa, por meio do seu representante e/ou preposto, as providências necessárias à sua regularização, as quais deverão ser atendidas de imediato, salvo motivo de força maior.

16.7. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não excluirá nem reduzirá a responsabilidade da empresa Contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades e, na sua ocorrência, não implicará corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e/ou prepostos.

16.7.1. Qualquer exigência da fiscalização, inerente ao objeto e termos do presente instrumento, deverá ser prontamente atendida pela empresa, sem ônus para a Enap.

16.8. A fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, aplicando-se, no que couber, o disposto no Capítulo "DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS CONTRATOS" da Instrução Normativa nº 5, de 2017 - Seges/MP.

16.9. Além das disposições previstas no Capítulo, a fiscalização contratual dos serviços continuados deverá seguir o disposto na Instrução Normativa nº 5, de 2017 - Seges/MP.

16.10. Para mensurar a qualidade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos tomadores do serviço, serão elaborados questionários a serem respondidos pelos fiscais técnicos descentralizados.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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

17.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, 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 da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

17.5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

17.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

17.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

17.8. Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão de obra oferecida para atuar nas instalações do órgão;

17.9. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

17.10. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

17.11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

17.12. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

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

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

17.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;

17.16. 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, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

17.17. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado;

17.18. Opcionalmente, o Fabricante poderá prestar os serviços estabelecidos, desde que acordado com a Contratada;

17.19. Responder pelos danos causados nas dependências da Contratante e aos equipamentos objeto deste Contrato, quando evidenciada a culpa por ação ou omissão de seus técnicos ou empregados, quando decorrente da qualidade do material, empregado na manutenção e, ainda por deficiência ou negligência das inspeções;

17.20. Responder pelos equipamentos da Contratante, quando entregue para execução de reparos em oficinas da Contratada, ficando sob total responsabilidade deste, a fim de assegurar a Contratante o ressarcimento de despesas causadas por qualquer sinistro ocorrido com o mesmo, independente da causa que lhe der origem;

17.21. Orientar, sempre que solicitado, funcionários e usuários do Sistema Telefônico, sobre a utilização e funcionamento dos aparelhos telefônicos e sistemas que compõem a Central Telefônica.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1. Acompanhar e fiscalizar a entrega e instalação dos equipamentos;

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

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

18.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

18.5. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

18.6. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

18.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela Contratada;

18.8. Permitir ao pessoal técnico da Contratada, livre acesso às instalações para a execução dos serviços.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO

19.1. A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto do Contrato.

19.2. A fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio da Contratante, por escrito e desde que não afete a boa execução do Contrato.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

20.1. Todo o material a ser fornecido deverá considerar a composição, características ou componentes sustentáveis, atendendo, dessa forma, o disposto na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 2010, Capítulo III, artigo 5.º, I, II, III e § 1º, exceto aqueles em que não se aplica a referida norma.

20.2. A Contratada deverá comprometer-se com a sustentabilidade ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN SLTI/MP nº 01, de 2010, mediante apresentação de declaração, reconhecida em cartório, no ato da assinatura do contrato.

20.3. A Contratada deverá adotar, no que couber, as disposições da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 2010; da Resolução Conama nº 362, de 2005; da Resolução Conama nº 416, de 2009; bem como da Resolução Conama Nº 340, de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.

20.4. A Contratada deverá, ainda, respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela ABNT sobre resíduos sólidos.

20.5. No caso de uso de madeira, esta deverá ser de reserva ambiental autorizada pelo Ibama, (ter Documento de Origem Florestal (DOF), conforme Instrução Normativa nº 112, de 2006 e orientações da Instrução Normativa nº 187, de 2008, ambas do Ibama).

20.6. A Contratada deverá apresentar licença ambiental (ou autorização ambiental) de funcionamento de empreendimento expedido pelo órgão competente de sede da licitante, com prazo de validade vigente na data de abertura da licitação.

20.7. Caso a Contratada tenha algum tipo de benefício de isenção para legislações do item 20.5, deverá apresentar à Contratante declaração de isenção de licença ambiental (ou isenção de autorização ambiental) de funcionamento do empreendimento expedido pelo órgão competente da sede da licitante.

20.8. Ressalte-se que serão observadas as regras contidas no Decreto nº 7.746 de 2012, no que é cabível.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS

21.1. Será utilizado como metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços, o cumprimento de todas as obrigações e especificações descritas neste Termo de Referência durante o decurso da execução do contrato.

21.2. Os serviços serão avaliados periodicamente pelas áreas tomadoras por meio de questionários nos quais constarão quesitos a sobre a eficiência, qualidade,

pontualidade, agilidade e outros elementos que possam aferir a compatibilidade dos serviços com as especificações contidas neste Termo de Referência.

21.3. O instrumento de avaliação dos serviços será elaborado pela Contratante de forma a contemplar todos os requisitos de habilidade, qualificação, postura e conduta dos empregados alocados nas diversas Unidades desta Escola.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

22.1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO é o ajuste escrito, anexo ao Contrato, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente, observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

22.2. A Contratada obrigará-se ao cumprimento de INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR, conforme as regras estabelecidas no ANEXO IV deste Termo de Referência.

22.3. A aplicação de descontos com base no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR - é completamente desvinculada das aplicações de penalidades previstas neste Termo de Referência.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do objeto, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública e será descredenciada no Sicafe, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais.

23.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto da licitação, a Contratante aplicará à Contratada, as seguintes sanções:

23.2.1. Advertência por escrito;

23.2.2. Multa de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da proposta ou lance final ofertado devidamente atualizado, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 49, do Decreto nº 10.024, de 2019, na hipótese de recusa injustificada da Licitante vencedora em retirar a Nota de Empenho e/ou celebrar o contrato, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, caracterizando inexecução total das obrigações acordadas;

23.2.3. Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal, por dia de atraso, no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no Contrato, referentes ao pagamento de salários, encargos ou benefícios e demais obrigações trabalhistas;

23.2.4. Em caso de reincidência, multa de 5% (cinco por cento), aplicada cumulativamente, sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal, referente ao mês em que for constatado o novo descumprimento contratual;

23.2.5. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal, referente ao mês em que for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Termo de Referência ou no termo contratual;

23.2.6. Em caso de reincidência, a multa a ser aplicada será o dobro do percentual aplicado anteriormente, calculado sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal, referente ao mês em que for constatado o novo descumprimento contratual;

23.2.7. Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total da contratação devidamente atualizado, por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), na hipótese de recusa injustificada da Contratada em apresentar a garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, e/ou recompor o valor da garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após regularmente notificada;

23.2.8. Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total da contratação devidamente atualizado, por dia de atraso, observado o máximo de 5% (cinco por cento), na hipótese de recusa injustificada da Contratada em apresentar a comprovação da abertura da conta vinculada junto à instituição financeira indicada, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos contados do recebimento do comunicado da Contratante;

23.2.9. Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total da contratação devidamente atualizado, por dia de atraso, observado o máximo de 5% (cinco por cento), na hipóteses de ausência injustificada da Contratada em apresentar, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, o comprovante das transferências bancárias referente à quitação das obrigações trabalhistas, efetiva por intermédio da liberação dos recursos da conta- depósito vinculada;

23.2.10. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa da Contratada.

23.3. A sanção prevista no subitem 22.2.2 poderá ser aplicada juntamente com as demais penalidades, assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

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

23.5. A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Contratante.

23.6. Se a multa for de valor superior ao do pagamento devido, a Contratante continuará efetivando os descontos nos meses subsequentes, até que seja atingido o montante atribuído à penalidade, ou, se entender mais conveniente, poderá descontar o valor remanescente da garantia prestada, ou ainda, quando for o caso, realizar a cobrança judicialmente.

23.7. Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso na prestação do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior.

23.8. As sanções aplicadas à Contratada serão obrigatoriamente registradas no Sicaf.

23.9. Caracteriza-se como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002.

23.10. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, sem prejuízo das sanções estabelecidas, a Contratada estará sujeita a aplicação de multas, conforme graduação estabelecida a seguir:

Grau	Correspondência
1	0,2% do valor mensal
2	0,4% do valor mensal
3	0,8% do valor mensal
4	1,0% do valor mensal
5	1,5% do valor mensal
6	1,6% do valor mensal

Descrição	Grau	Incidência
Permitir situação que crie a possibilidade de causar lesão corporal ou morte	6	Por ocorrência
Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito reconhecido pela Administração, os serviços contratuais	6	Por dia e por unidade de atendimento
Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados	4	Por ocorrência
Retirar da Enap quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável	4	Por item e por ocorrência
Recusar-se a executar serviços previstos em contrato ou a realizar a correção de falhas e/ou defeitos na execução contratual, determinada pela fiscalização	2	Por serviço e por dia
Retirar funcionários das dependências da Enap sem anuência prévia do fiscal do contrato	5	Por empregado e por dia
Deixar de fornecer os equipamentos e/ou os materiais relacionados no contrato em perfeitas condições de uso e em quantidade suficiente	4	Por item e por dia
Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários	1	Por empregado e por dia
Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do fiscal do contrato	2	Por ocorrência
Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente dentro do prazo estabelecido em contrato	2	Por empregado e por dia
Deixar de pagar os vales transporte na data avençada	5	Por ocorrência e por dia
Deixar de pagar os vales refeições na data avençada	5	Por ocorrência e por dia
Deixar de pagar o salário dos funcionários na data avençada	6	Por ocorrência e por dia
Deixar de apresentar a documentação trabalhista e/ou previdenciária prevista no contrato	4	Por ocorrência
Deixar de efetuar a reposição de funcionários	2	Por empregado e por dia
Deixar de substituir os equipamentos que apresentarem defeito	3	Por item e por dia
Deixar de fornecer EPI's aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los	4	Por empregado e por ocorrência
Deixar de apresentar garantia contratual	4	Por dia
Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da Contratada	1	Por ocorrência
Deixar de cumprir os itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas	2	Por item e por ocorrência
Deixar de cumprir quais dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo fiscal do contrato	3	Por item e por ocorrência
Deixar de substituir o/s empregado/s do Serviço que, na avaliação periódica, não obtiverem a menção mínima estipulada pela Contratante.	6	Por ocorrência e por empregado

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA RESCISÃO

24.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

24.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

24.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

24.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à Contratada o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

24.3. A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

24.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

24.4.1. balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

24.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

24.4.3. indenizações e multas.

24.5. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão do contrato por ato unilateral e escrito do Contratante e à

aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto nº 9.507, de 2018).

24.6. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN Seges/MP nº 05, de 2017).

24.7. Até que a Contratada comprove o disposto no item anterior, a Contratante reterá:

24.7.1. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela Contratada, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e

24.7.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

24.8. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

24.9. O Contratante poderá ainda:

24.9.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela Contratada, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

24.9.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei nº 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da Contratada decorrentes do contrato.

24.10. O contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS VEDAÇÕES E PERMISSÕES

25.1. É vedado à Contratada interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da Contratante, salvo nos casos previstos em lei.

25.2. É permitido à Contratada caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa Seges/ME nº 53, de 2020.

25.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

25.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN Seges/MP nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DAS ALTERAÇÕES

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

26.2. 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.

26.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes Contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS

27.1. Os casos omissos serão decididos pela Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO

28.1. Incumbirá à Contratante providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DO FORO

29.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de Brasília - Justiça Federal.

29.2. E, por assim estarem justas e acertadas, foi lavrado o presente instrumento e disponibilizado por meio eletrônico por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, conforme Resolução nº 09, publicada no Boletim Interno da Escola Nacional de Administração Pública nº 33, de 04 de agosto de 2015, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes, perante duas testemunhas.

CONTRATANTE (Assinado eletronicamente)	CONTRATADA (Assinado eletronicamente) Rodrigo Rosário Cavalcante Diretor
--	---

(Assinado eletronicamente)
Alana Regina Biagi Silva Lisboa
Diretora de Gestão Interna

Contratada
(Assinado eletronicamente)
Gilberto Zácara Junior
Diretor

TESTEMUNHAS:

(Assinado eletronicamente)

(Assinado eletronicamente)

ANEXO I DO CONTRATO Nº 12/2022

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

INDICADOR Nº 01	
ATENDIMENTO DA ROTINA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva, preditiva e corretiva dentro dos prazos previstos.
Meta a cumprir	Conforme Termo de Referência
Instrumento de medição	Relatórios do sistema informatizado comprovando execução de acordo com as Rotinas de Manutenção, na frequência prevista.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada rotina descrita no Termo de Referência que não for cumprida receberá pontuação conforme segue: Rotina diária - 01 ponto Rotina semanal - 02 pontos Rotina mensal - 03 pontos Rotina trimestral - 04 pontos Rotina semestral - 05 pontos Somatório dos itens não cumpridos = Y
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	0 < Y ≤ 20 : 100% do valor da fatura mensal de manutenção; 20 < Y ≤ 35 : 95% do valor da fatura mensal de manutenção; Y > 35 : 90% do valor da fatura mensal de manutenção.
Sanções Adicionais	Em caso de reincidência para 20 < Y ≤ 35 : multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente; Para Y > 35 : multa de 10% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente + rescisão contratual.
Observações	<ol style="list-style-type: none">1. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de serviços, o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO ZACARO JUNIOR**, **Usuário Externo**, em 05/09/2022, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO ROSARIO CAVALCANTE**, **Usuário Externo**, em 05/09/2022, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alana Regina Biagi Silva Lisboa**, **Diretor(a) de Gestão Interna**, em 06/09/2022, às 10:18, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Wânia Pereira Peniche Rodrigues**, **Testemunha**, em 06/09/2022, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Chrystini Das Graças C. de Vasconcelos**, **Testemunha**, em 06/09/2022, às 10:48, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.enap.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0607698** e o código CRC **85A142EB**.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 08/09/2022 | Edição: 171 | Seção: 3 | Página: 48

Órgão: Ministério da Economia/Fundação Escola Nacional de Administração Pública/Diretoria de Gestão Interna/Coordenação-Geral de Logística e Contratos/Coordenação de Licitações, Compras e Contratos

EXTRATO DE CONTRATO Nº 12/2022 - UASG 114702

Nº Processo: 04600.000822/2022-04.

Pregão Nº 13/2022. Contratante: FUNDACAO ESCOLA NACIONAL DE ADM. PUBLICA.

Contratado: 04.238.297/0004-21 - 3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURADE TELECOM.
Objeto: Contratação de serviços de solução de telefonia IP, com uso de tecnologia VOIP (voice over ip) para o atendimento do sistema de telecomunicações da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (Enap), conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

Fundamento Legal: LEI 10.520 / 2002 - Artigo: 1. Vigência: 06/09/2022 a 06/03/2025. Valor Total: R\$ 897.909,90. Data de Assinatura: 06/09/2022.

(COMPASNET 4.0 - 06/09/2022).

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.