SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO Nº 05/2020

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. **A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA LOCAÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA DIGITAL/ANALÓGICA, para a nova sede da Procuradoria Geral de Justiça do estado do Maranhão**, localizada na Av. Carlos Cunha, s/n, Calhau, São Luís/Ma, para atender as necessidades operacionais de comunicação do Ministério Público do Estado do Maranhão.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Os serviços de telefonia são essenciais à operacionalização dos serviços públicos prestados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão (MPE), proporcionando agilidade e qualidade no atendimento ao público interno e externo, e em especial às necessidades gerais deste Ministério, cuja interrupção comprometeria sobremaneira as atividades desenvolvidas no âmbito deste Órgão Ministerial, porém o serviço em procedimento licitatório necessita da central digital para o seu funcionamento.

3. DAS DEFINIÇÕES E DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

3.1. A empresa deverá fornecer, **em regime de locação**, para o Ministério Público do Estado do Maranhão, uma central telefônica para a Sede desta Procuradoria Geral de Justiça (em São Luís), assim como garantir a sua manutenção preventiva e corretiva com substituição de peças e equipamentos e treinamento de servidores enquanto o contrato estiver em vigor, conforme descrição abaixo, de forma que atende os serviços solicitados, cujo detalhamento das descrições técnicas e demais exigências encontram-se dispostos **a seguir**;

3.1.1. Local de instalação: Av. Carlos Cunha, s/n, Calhau, São Luís/Ma;

3.1.2. DESCRIÇÃO BÁSICA DO EQUIPAMENTO:

01	**Central telefônica digital CPA-T, que se comunique com o modelo MD 110 BC 9, equipada inicialmente com:**
030	Portas de Troncos Tie Line Q-Sig ISDN;
030	Portas para Troncos Digitais R2 Digital;
182	Ramais Analógicos;

032	Ramais Digitais;
01	Retificador Interno;
032	Terminais Digitais (telefones).
01	Mesa operadora para telefonista.(Hardware ou Software – Caso seja fornecido o software, a contratada deverá fornecer o computador e todos os periféricos e sistemas necessários para o funcionamento adequado do software para a telefonista).
01	Sistema de Tarifação e Bilhetagem.
01	Sistema de força suprimento de energia.
01	Modem para manutenção remota.
01	Serviço de Montagem, Instalação, Configuração, Operacionalização, Manutenção Preventiva e Corretiva com fornecimentos de peças e equipamentos e treinamento de servidores.
	Serviço Composto por:
	Instalação física da Central;
	Configuração das facilidades do PABX;
	Categorização dos ramais;
	Configuração dos troncos;
	Testes com a operadora de telefonia.

– Detalhamento das descrições técnicas e demais exigências encontram-se dispostos **a seguir**.

3.2. DESCRIÇÃO DETALHADA DO EQUIPAMENTO:

3.2.1. Todos os itens caracterizados nas especificações constantes neste Termo, deverão ser necessariamente atendidos na íntegra pela proponente, caso contrário a proposta será desclassificada. A central telefônica, para instalação na unidade da CONTRATANTE, é uma Central telefônica digital CPA-T, que se comunique com o modelo MD 110 BC 9, tipo PABX, que utilize técnicas de comutação IP-SIP. A necessidade de especificar o modelo da Central telefônica dar-se por conta das atuais Centrais instaladas na Procuradoria Geral de Justiça e Promotorias de Justiça da Capital serem desse modelo e as mesmas continuaram instaladas e necessitam comunicar uma com a outra;

3.2.2. 01 (uma) Central telefônica digital CPA-T, que se comunique com o modelo MD 110 BC 9 para instalação em São Luís (**SEDE MPE-MA**), com capacidade instalada inicial de 214 (duzentas e quatorze) portas, sendo 182 (cento e oitenta e duas) portas para ramais analógicos, 32 (trinta e duas) portas para ramais digitais 2B+D e 01 (um) retificador interno;

3.2.3. 032 (trinta e dois) terminais Dialog (4222);

3.2.4. A CPA-T deverá ser instalada em Rack fornecido pela contratada. Informamos que nossas paredes, na localidade da central, é de gesso cartonado, logo o Rack fornecido e instalado pela contratada deverá ser de piso ou coluna.

3.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer os Rack´s para a instalação da CPCT, se for o caso da CPCT ofertada. Deverá fornecer também todos os componentes necessários para o perfeito funcionamento desta;

3.2.6. Os rack's, mencionados nos subitens retro, integram o hardware da central e deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, que deve, na proposta, considerar um todo;

3.3. A central, objeto deste Termo, deverá atender e ser compatível com as seguintes características:

3.3.1. A CPCT deverá obedecer ao que estabelecem a Prática TELEBRÁS 220-600-705 Emissão 3 Especificações Gerais – Centrais Privadas de Comutação Telefônica CPCT Tipo PABX CPA e deverá possuir Certificado de Homologação emitido pela Anatel, no que diz respeito às características funcionais básicas e às características técnico-operacionais, e especificações de Requisitos Mínimos de CPCT;

3.3.2. A exigência de homologação, emitida pela Anatel, se estende a todos os equipamentos mencionados neste Termo;

3.3.3. A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;

3.3.4. Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR) conforme item 3.17 da norma NBR 13083/1994 da ABNT, através de todas as portas para troncos digitais;

3.3.5. Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir Interface C22 para linhas analógicas e Interface E1/V3 para linhas digitais de 2 Mbits conforme itens 3.27 e 3.28 da norma NBR 13083/1994 da ABNT;

3.3.6. O equipamento deve utilizar tecnologia TDM-PCM, permitindo a comutação de voz e dados de sinalização simultaneamente, através de interfaces do tipo 2B+D a dois fios;

3.3.7. O plano de numeração dos ramais deverá ser flexível, composto por até 05 (cinco) dígitos;

3.3.8. A CPCT CPA-T deve garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos;

3.3.9. A CPCT CPA-T, deve permitir a utilização de aparelhos telefônicos digitais;

3.3.10. Os troncos analógicos deverão ser capazes de identificar a inversão de polaridade, de forma a permitir a tarifação em tempo real;

3.3.11. A CPCT CPA-T deverá obedecer ao que estabelece a Prática NBR 13083/1994 da ABNT, no que diz respeito às características funcionais básicas e às características técnico-operacionais;

3.3.12. A CPCT CPA-T deverá possibilitar toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais;

3.3.13. A CPCT IP/CPA-T deverá possuir interfaces de ramais analógicos, permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;

3.3.14. As interfaces de ramais digitais deverão permitir um alcance mínimo de 120 (cento e vinte) metros;

3.3.15. Todos os ramais deverão ser balanceados e possuir proteção interna contra transientes conforme padrões estabelecidos;

3.3.16. Permitir reconhecimento da tecla flash e programação de abertura de loop para valores ou intervalos compreendidos entre 80 e 980 ms;

3.3.17. Toda porta física deverá vir com sua licença de uso, incluindo suas futuras expansões, quando for o caso;

3.3.18. Os equipamentos deverão possuir monitoração remota, acesso e gerenciamento de falhas via rede TCP/IP, com controle de acesso a usuários, sem necessidade de uso de módulos ou equipamentos externos ao hardware do módulo central da CPCT;

3.3.19. A CPCT IP/CPA-T deverá incorporar todo *hardware* e *software* necessários ao seu perfeito funcionamento, com as facilidades indicadas nos subitens 3.4. e 3.5., além de estarem equipadas com os complementos a seguir:

3.3.19.1. Distribuidor Geral de linhas;

3.3.19.2. Sistema de Suprimento de Energia Elétrica;

3.3.19.3. Sistema Automático de Tarifação e Bilhetagem;

3.3.19.4. Equipamentos Terminais Digitais**;**

3.3.19.5. A CPCT IP/CPA-T deverá desconectar, automaticamente, qualquer chamada sainte, da CPCT, que exceda um período superior a 60 (sessenta) minutos. Todas as rotas devem sofrer a incidência deste serviço. A exceção, que eventualmente poderá ter, será definida pela CONTRATANTE;

3.3.19.6. A CPCT IP/CPA-T deverá possuir porta padrão Ethernet interna, que possibilite o acesso e integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP e software que permita configuração e visualização de todos os serviços e facilidades, licenciado para no mínimo 4 (quatro) usuários;

3.3.19.7. A CPCT IP/CPA-T deverá permitir remotamente as atividades de programação e supervisão do sistema, através de microcomputador com software único, sendo o aceso via rede **LAN/WAN**;

3.3.20. A CPCT IP/CPA-T deverá ter capacidade de processamento de no mínimo de 32 Bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deve possuir no mínimo um processador de 32 Bits;

3.3.21. A CPCT IP/CPA-T deverá possuir **“Buffer Interno”** para que em caso de falta de energia, os dados referentes às ligações realizadas sejam armazenados. Este “Buffer” deve possibilitar, no mínimo, o armazenamento de até 4000 ligações. A CONTRATANTE recusará o implemento de equipamento externo para execução do serviço, descrito neste subitem;

3.3.22. A CPCT IP/CPA-T deverá possuir **roteamento automático** para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo (“LCR – Least Cost Routing”). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas

principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;

3.3.23. A arquitetura dos equipamentos deverá ser modular, observando-se o que se segue:

3.3.23.1. Utilização de slots universais para troncos e ramais, permitindo flexibilidade na instalação de módulos de tronco e/ou ramal em qualquer slot do sistema;

3.3.23.2. Deverá acompanhar a central, equipamentos de proteção eletrostática para manuseio dos cartões ou módulos;

3.3.23.3. Na CPCT CPA-T, deverá ser possível a inserção ou extração de cartão ou módulo de periferia com o equipamento em funcionamento normal sem que isso possa causar danos ou falhas devido a transitórios da alimentação;

3.3.23.4. A inserção de um novo cartão ou módulo de periferia no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema, não sendo necessária qualquer intervenção por software para informá-lo a respeito da existência do mesmo. O novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento;

3.3.23.5. A eventual inserção de um cartão ou módulo de periferia em um "slot" que não lhe seja o correspondente não deverá causar danos àqueles componentes ou à central;

3.3.24. Caso haja a necessidade de ampliação ou redução da capacidade de Portas da CTPC, bem como inclusões ou remoções de Aparelhos Telefônicos, aplicativos e/ou componentes, tais procedimentos deverão ser executados em um prazo de até 72 (setenta duas) horas, contados da assinatura do termo aditivo formal entre as partes.

3.4. Facilidades do sistema:

3.4.1. Possuir no mínimo 6 (seis) categorias para ramais, para acesso às facilidades de voz e dados e no mínimo 8 (oito) diferentes políticas de permissões e restrições de chamadas;

3.4.2. Segurança para transmissão de dados;

3.4.3. Possuir discriminadores de ligações que possibilitem:

3.4.3.1. A análise de até 16 dígitos;

3.4.3.2. Definição de restrições e permissões específicas para cada usuário de ramal/conta do sistema;

3.4.3.3. Bloqueio de recebimento de ligações a cobrar programável para cada usuário de ramal do sistema;

3.4.3.4. Bloqueio de recebimento de ligações a cobrar programável para cada tronco, seja analógico ou digital;

3.4.3.5. Atribuição individual de facilidades por ramal. Bloqueio seletivo para tráfego de saída (chamadas regionais, DDD, DDI, prefixos especiais: 0900; 900; 300; 500; 0500; 102; 130;...);

3.4.4. A CPCT IP/CPA-T deve permitir a criação de grupos de atendimentos com mais de um terminal, que compartilharão as mesmas configurações, teclas e postos de retenção para atendimento por mais de uma operadora;

3.4.5. A CPCT IP/CPA-T deve possibilitar ativação automática de serviço noturno, de modo que as chamadas externas encaminhadas à operadora, após o horário determinado, sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré–determinados;

3.4.6. A CPCT IP/CPA-T deve possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais, troncos executivos com numerações diferenciadas, tais que, chamadas a eles dirigidas sejam automaticamente encaminhadas a ramais específicos;

3.4.7. A CPCT IP/CPA-T deve permitir sua divisão em até 3 (três) grupos distintos de troncos, ramais e facilidades, como se fossem 3 centrais independentes compartilhando a mesma central;

3.4.8. A CPCT IP/CPA-T deve permitir a programação de uma série de facilidades para a função chefe-secretária:

3.4.8.1. Chamada direta do chefe para a secretária sem discar código algum;

3.4.8.2. Desvios de chamadas do chefe para a secretária;

3.4.8.3. Capturas individuais ou em grupo;

3.4.8.4. Permitir que uma posição secretária trabalhe com várias posições chefe, ou seja, vários ramais chefe e um ramal secretária);

3.4.8.5. Sinalização de chamadas por LED’s em aparelhos KS;

3.4.8.6. Possibilidade de chefe acessar diretamente outro chefe sem passar pela secretária;

3.4.9. A CPCT IP/CPA-T deve possibilitar a formação de no mínimo 10 grupos de atendimento por setor com os seguintes critérios de distribuição de chamadas:

3.4.9.1. Geral: Todos os ramais do setor devem tocar ao mesmo tempo, quando uma ligação externa/interna chamá-lo;

3.4.9.2. Estatística: O sistema deve escolher automaticamente o ramal do setor que tiver contabilizado o menor tempo de ligações;

3.4.9.3. Sorteio: O sistema escolhe aleatoriamente um ramal para atender à chamada;

1.8.9.4. Sequencial: O sistema escolhe o ramal da menor ordem para atender à ligação;

3.4.10. A CPCT IP/CPA-T deve permitir a programação de rotas de menor custo, selecionando automaticamente a Operadora pré-programada, em função do número discado;

3.4.11. A manutenção, diagnóstico e administração do sistema devem ser passíveis de realização remota ou local, através de rede TCP/IP. O acesso só será permitido mediante uma senha para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema;

3.4.12. A CPCT IP/CPA-T deve permitir a programação de número máximo de troncos acessados simultaneamente (chamadas externas saíntes em pêndulo) por um ramal ou usuário, ficando a critério de programação individual (ramal ou usuário por senha) o acesso simultâneo (mais de um tronco) na seguinte ordem: 1, 2, 3... ou ilimitado;

3.4.13. A CPCT IP/CPA-T deverá ser equipada com música de espera para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais. Deverá ser fornecido no mínimo um módulo de música sintetizada inerente ao sistema;

3.4.14. A CPCT deverá ser equipada com atendimento automático de chamadas que atenda os seguintes critérios mínimos:

3.4.14.1. Permitir a inserção de mensagens de saudação e menu, através de arquivo de áudio nos formatos mais conhecidos, MP3 ou WAVE, e não se limitar a um tempo/tamanho inferior a de 3 minutos cada;

3.4.14.1.1. O menu principal deverá possuir 10 alternativas (de 0 a 9), e a qualquer momento pode-se optar pela transferência;

3.4.14.2. Permitir transferência automática, caso não seja selecionada nenhuma opção disponível no menu de atendimento, para ramais IP, analógicos ou digitais e grupos de atendimento;

3.4.14.3. Deverá possuir no mínimo 4 (quatro) mensagens de saudação diferenciadas de acordo com horário pré-determinado, dia, tarde, noite e fora de horário de expediente;

3.4.14.4. Deverá possuir no mínimo 8 (oito) canais de atendimento simultâneo.

3.5. Facilidades dos Ramais:

3.5.1. Chamadas internas e externas para a posição de operadora;

3.5.2. Consulta e Transferência — nas chamadas externas de entrada ou saída e internas;

3.5.3. Interligação automática entre ramais;

3.5.4. Música de espera para chamadas retidas pelo operador/ramal enquanto em processo de consulta e transferência entre ramais;

3.5.5. Os ramais de um grupo consecutivo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo;

3.5.6. Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais da CPCT pertencentes a um mesmo grupo de captura;

3.5.6.1. A CPCT IP deve permitir no mínimo 30 (trinta) grupos de captura distintos;

3.5.7. Chamada de retorno automático para ligações ramal a ramal;

3.5.8. Possibilidade de qualquer ramal, da CPCT IP/CPA-T, ser habilitado ou desabilitado pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas com e sem senha sendo:

3.5.8.1. Permitir que um usuário, através de sua senha pessoal, possa trazer a classe de serviço e o nome/número associado no sistema de senhas, para qualquer outro ramal do sistema, isto permitirá que, independentemente de onde esteja o usuário possa desfrutar dos privilégios que a sua senha possui, como, por exemplo, ser identificado pelo nome no "display" dos ramais chamados ou realizar chamadas interurbanas e/ou internacionais. Nesse caso, deverá ser mantida a tarifação associada ao ramal/código pré-definido no sistema de senhas correspondente a senha marcada, e não ao ramal físico de onde se fez a ligação;

3.5.9. Discagem abreviada individual para até 10 (dez) números pré-configurados para ramais com categoria restrita permitindo-os efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais pela seleção de, no máximo, 6 (seis) dígitos;

3.5.10. Repetição do último número discado;

3.5.11. Pelo menos 1 (uma) agenda de discagem abreviada comum, com acesso a até 80 (oitenta) destinos;

3.5.12. Quando um usuário possuir telefone com “display”, as informações apresentadas no mesmo devem ser obrigatoriamente em português;

3.5.13. A mudança física de ramais, sem a necessidade de mudanças na rede;

3.5.14. Especificamente para os ramais analógicos, deverá possibilitar a facilidade “Warm-line / Hot line”. Após a retirada do monofone do gancho deste ramal especial, caso não haja marcação de nenhum dígito dentro de um tempo pré–programável em sistema, deverá a central CPCT automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um destino (interno ou externo) também preestabelecido em sistema;

3.5.15. A facilidade de desvios deverá seguir os seguintes critérios:

3.5.15.1. DESVIOS INTERNOS (origem interna e externa):

3.5.15.1.1. SIGA-ME: com origem externa e interna;

3.5.15.1.2. DESVIO SE NÃO ATENDE: dois critérios individuais, com origem interna e com origem externa, além de opção para diurno e noturno;

3.5.15.1.3. DESVIO SE OCUPADO: dois critérios individuais, com origem interna e com origem externa;

3.5.15.2. DESVIOS EXTERNOS (destinos: LOCAL, CELULAR e DDD):

3.5.15.2.1. SIGA-ME: três critérios individuais, com origem interna, com origem externa ou com origem interna e externa, além de opção de número destino diferente para diurno e noturno programado pelo usuário;

3.5.15.2.2. DESVIO SE NÃO ATENDE: três critérios individuais, com origem interna, com origem externa ou com origem interna e externa, além de opção de número destino diferente para diurno e noturno programado pelo usuário;

3.5.15.2.3. DESVIO SE OCUPADO: três critérios individuais, com origem interna, com origem externa ou com origem interna e externa, além de opção de número destino diferente para diurno e noturno programado pelo usuário;

3.5.16. Deverá ser possível limitar o tempo (pré-programável em sistema) de conversação nas ligações externas originadas;

3.5.17. Deverá permitir o uso de identificador de chamadas (BINA) em todos os ramais analógicos do sistema, no padrão DTMF;

3.5.18. A facilidade conferência externa com mais de uma linha tronco realizada pelo ramal/usuário, deverá ser passível de bloqueio pelo administrador do sistema;

3.5.19. Permitir o cadastramento dos nomes dos usuários, de modo que, quando um ramal chamar um telefone digital, seja sinalizado o número do ramal e o nome do usuário do ramal que está chamando, mesmo antes da ligação ser atendida;

3.6. Do Distribuidor Geral de linhas (DG)

3.6.1. Deve possuir todos os componentes necessários à ligação das linhas de ramais e linhas-tronco, bem como sistema efetivo de proteção contra sobrecorrente e sobretensão;

3.6.1.1. Fornecimento e instalação de Distribuidor Geral equipado com blocos de proteção para ramais e troncos, com seus respectivos módulos de proteção, e com blocos terminais com corte para os ramais e troncos;

3.6.2. Permitir a retirada de operação de qualquer linha-tronco ou ramal, pela simples utilização de dispositivo adequado;

3.6.3. A CONTRATADA deve executar a ligação dos DGs dos equipamentos ao DG da rede;

3.6.4. Deverá ser parte integrante da proposta a instalação do sistema completo, ou seja, CPCT, sistema de energia, DG, Jumper, RACK, voice panel na quantidade dos ramais, cabeamento da empresa telefônica, configuração etc. Não caberá ao CONTRATANTE qualquer despesa extra relativa a materiais e mão-de-obra necessários à instalação do sistema telefônico que serão de inteira responsabilidade do fornecedor;

3.7. Do Sistema de Suprimento de Energia Elétrica

3.7.1. Deverá ser fornecido e instalado um sistema de suprimento de energia elétrica para as centrais;

3.7.2. O sistema deve ser modular, de modo a suprir o atendimento inicial da CPCT e a recarga das baterias, bem como o posterior acréscimo de módulos para permitir eventuais expansões da capacidade;

3.7.3. 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 uma utilização média de 50% dos ramais;

3.7.4. As baterias devem ser do tipo selada, ou livre de manutenção;

3.7.5. Todo o sistema de suprimento de energia elétrica deve dispor de proteção efetiva contra sobrecorrente e sobretensões;

3.7.6. Todos os equipamentos, energizáveis, devem ser conectados aos sistemas de aterramento existentes no local da instalação;

3.8. Do Sistema Automático de Tarifação e Bilhetagem

3.8.1. Deverá ser fornecido e instalado, em equipamento (micro computador) fornecido pela CONTRATANTE, um sistema de bilhetagem e tarifação automática. O sistema de tarifação deve ser desenvolvido para plataforma ***Windows ou Linux***;

3.8.2. O sistema de bilhetagem e tarifação automática deve proporcionar facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para arquivos de editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo. O sistema deverá também possibilitar:

3.8.2.1. Programa de observação de dados de tráfego que possibilite medição e registro diários em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação dos troncos e ramais, tempo de atendimento e avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados;

3.8.2.2. Programa de identificação dos seguintes parâmetros de chamadas de entrada e saída dos troncos bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:

3.8.2.2.1. Número do assinante chamado (quando aplicável);

3.8.2.2.2. Número do ramal/usuário que originou a chamada;

3.8.2.2.3. Data da chamada;

3.8.2.2.4. Hora da chamada;

3.8.2.2.5. Duração da chamada;

3.8.2.2.6. Rota utilizada;

3.8.2.2.7. CSP (código de seleção da prestadora);

3.8.2.2.8. Custo da chamada;

3.8.2.2.9. Custos globais detalhados por áreas registrando as ligações locais, DDD, DDI, celular e serviços;

3.8.2.2.10. O sistema deverá permitir agendamento de relatórios específicos que poderão ser impressos automaticamente, salvos em disco e enviados por e-mail;

3.8.2.2.11. O sistema deverá enviar por e-mail relatórios resumidos, gerenciais ou detalhados para qualquer administrador ou usuário;

3.8.2.2.12. O sistema de gerenciamento deverá possuir uma interface aberta para transferência de dados para os formatos texto e planilha;

3.82.2.2.13. Relatórios gerenciais: comparativo das despesas entre os centros de custo, departamentos, setores e grupos de códigos de usuários/senhas;

3.8.2.2.14. Possibilidade de pesquisar qualquer ligação por busca de número, ramal, data e hora, tipo, custo, duração, por um desses parâmetros ou pela combinação de quantos desejar;

3.8.2.2.15. Relatórios gerenciais por ligação local fixa ou celular, DDD fixa ou celular, DDI e ligações de ramal a ramal;

3.8.2.2.16. Relatórios de ocupação de troncos e interligações, em minutos e percentualmente;

3.8.2.2.17. Relatórios gerenciais por departamento, centro de custo ou ramal/usuário, com a quantidade e a duração das ligações de entrada e saída, números com maior saída, números com maior entrada e números com maior custo;

3.8.2.2.18. Relatórios gerenciais gráficos com custo total, duração total, separação por

departamentos, centros de custos e operadoras empregadas;

3.8.2.2.19. Relatório gerencial por custo por ramal, em ordem decrescente, que permita através da tela do resumo buscar imediatamente os detalhes das ligações que geraram o custo;

3.8.2.2.20. Relatório gerencial por custo por usuário/senha, em ordem decrescente, que permita através da tela do resumo buscar imediatamente os detalhes das ligações que geraram o custo;

3.8.2.2.21. Relatório gerencial com custos por mês, por departamento, por ramal, que permita através da tela do resumo buscar imediatamente os detalhes das ligações que geraram o custo;

3.8.2.2.22. Relatórios gerenciais gráficos com os ramais/usuários que geraram maior custo e maior utilização em minutos;

3.8.2.2.23. O sistema deverá enviar e-mails de relatórios na periodicidade programada, de acordo com o desejo do usuário, diário, semanal, dos últimos 30 dias em dia especificado ou todo dia primeiro do mês;

3.8.2.2.24. Todo usuário de ramal ou senha de acesso, deverá receber nos e-mails com periodicidade desejados, um resumo com as chamadas realizadas, separando

por local, DDD, DDI ou rede corporativa, analisando se é fixo ou celular. Esse resumo deverá conter também os números mais recebidos (ligações de entrada), os números mais chamados e os que geraram maior custo;

3.8.2.2.25. O administrador do sistema deverá receber relatórios gerenciais, por e-mail, dos custos gerados pelos ramais/usuários, quando se atinge um valor programado;

3.8.3. Deverão ser indicadas as seguintes características relativas ao sistema de tarifação e bilhetagem automática:

3.8.3.1. Descrição do “Hardware” necessário à implementação do sistema;

3.8.3.2. Facilidades oferecidas pelo sistema;

3.8.3.3. Manual do aplicativo acompanhado de declaração indicando página onde se encontra a explicação e modo de utilização da facilidade;

3.8.3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar arquivo de degraus e tarifas atualizadas de todas as operadoras em exercício no país, durante toda a vigência do contrato:

3.8.3.4.1. O sistema deverá permitir atualização automática, com consulta diária, das tarifas de planos básicos e alternativos pela Internet, para todas as operadoras de telefonia fixa ou celular homologadas pela ANATEL;

3.8.3.4.2. Os prefixos e localidades deverão ser atualizados automaticamente, com consulta diária, pela Internet, para todas as operadoras de telefonia fixa ou celular homologadas pela ANATEL;

3.8.4. O sistema de tarifação deverá permitir a qualquer usuário autorizado poder acessar os relatórios na rede interna de computadores, não existindo limites de modo relatório;

3.8.5. O sistema deve permitir a bilhetagem de entrada e de saída em rede TCP/IP.

3.8.5.1. Deverá ser possível gerenciar as contas telefônicas da CPCT;

3.8.6. O sistema deverá estar integrado com a central, com facilidade de ramal pré-pago de maneira a bloquear o ramal automaticamente ao atingir o limite de crédito:

3.8.6.1. Programa de controle “automático” e centralizado de gastos, através da atribuição de créditos e/ou tempo por ramal/usuário (senha) para originar ligações. Depois de atingido o limite de crédito programado ou por tempo de conversação, o sistema bloqueia automaticamente o ramal/usuário, e/ou alerta por e-mail que o ramal/usuário ultrapassou o seu crédito ou tempo programado;

3.8.6.1.1. O crédito ou tempo de conversação, de que trata este subitem, não é cumulativo e se renova automaticamente a critério do administrador, podendo ter a data de renovação agendada da seguinte forma: diário, semanal, dos últimos 30 dias, em dia especificado ou todo dia primeiro do mês;

3.8.6.1.2. Possibilitar a qualquer momento que o administrador libere um crédito extra para qualquer ramal/usuário desejado;

3.9. Dos Equipamentos Terminais Digitais

3.9.1. Aparelho KS Digital:

3.9.1.1. Aparelhos telefônicos digitais exclusivos para comunicação de voz com as seguintes características e facilidades:

3.9.1.1.1. Alimentação a partir da central;

3.9.1.1.2. Interligação a um par de fios;

3.9.1.1.3. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho;

3.9.1.1.4. Mostrador de cristal líquido, alfanumérico, com capacidade mínima de 16 caracteres por linha, duas linhas que possibilite indicação de data, hora, número chamado, número do ramal que iniciou a chamada quando do recebimento de ligações internas e mensagens;

3.9.1.1.5. O idioma no *display* deverá ser em Português-Br;

3.9.1.1.6. O mostrador deve apresentar informações referentes às facilidades de ramal disponíveis para usuário em função da situação de uso do telefone — por exemplo: durante uma conversação deverá o usuário ver à sua disposição, no mostrador, apenas as possibilidades de "consulta", "transferência" e "conferência", não apresentando, por exemplo, "rechamada", que não tem sentido de uso numa conversação em curso. O objetivo é orientar o usuário quanto à melhor forma de utilizar o equipamento, dispensando o manual e a memorização de códigos;

3.9.1.1.7. Mínimo de 10 (dez) teclas de funções fixas;

3.9.1.1.8. Mínimo de 10 (dez) teclas de funções programáveis com led associado para indicação do status de linhas e ramais e facilidades;

3.9.1.1.9. Viva Voz dispondo de alto-falante e microfone embutidos no aparelho;

3.9.1.1.10. Indicação da existência de mensagens de chamadas não atendidas;

3.9.1.1.11. Deverá ter a capacidade de configurar teclas de grupo de atendimento interno e externo compartilhado com mais de um terminal;

3.10. Da Instalação da Central e Testes

3.10.1. A CONTRATADA entregará os equipamentos devidamente instalados;

3.10.2. A instalação dos equipamentos deve observar as exigências da concessionária, conforme as Práticas ANATEL;

3.10.3. Ficará por conta da CONTRATADA o fornecimento de todo o material e acessórios necessários à instalação dos equipamentos objeto destas especificações.

3.11. Em até 10 (dez) dias antecedentes ao início dos serviços de instalação, a CONTRATADA deverá submeter à aprovação da CONTRATANTE, a programação dos serviços;

3.11.1. Os equipamentos deverão ser instalados no endereço e local do prédio sede do MPEMA em São Luís, conforme especificações do fabricante dos produtos fornecidos pela licitante vencedora;

3.11.2. A CONTRATADA deverá, na instalação, considerar e migrar os serviços existentes. Caso haja a necessidade de ampliação ou redução da capacidade de Portas da CTPC, bem como inclusões ou remoções de Aparelhos Telefônicos, aplicativos e/ou componentes, tais procedimentos deverão ser executados em um prazo de até 72 (setenta duas) horas, contados da assinatura do termo aditivo formal entre as partes, a atual configuração das centrais, equipamentos, sistema automático de tarifação e bilhetagem, no tocante à, entre outros:

3.11.2.1. Numeração e categoria dos ramais;

3.11.2.2. Conexão com a rede da CONTRATANTE;

3.11.2.3. Plano de Numeração, que envolve configuração de encaminhamento de entrada e saída das rotas com a rede pública;

3.11.2.4. As senhas de permissão dos usuários;

3.11.2.5. Cadastro do organograma da instituição, existente no Sistema Automático de Tarifação e Bilhetagem, como: centros de custos, departamentos, setores, ramais físicos e virtuais e senhas de usuários.

3.12. Da Documentação Técnica

3.12.1. Deve ser fornecida com a central 01 (uma) via da documentação técnica necessária à manutenção e operação do sistema;

3.12.2. Toda documentação técnica deverá ser redigida obrigatoriamente em português;

3.12.3. Deverá ser fornecida, pelo menos, a seguinte documentação em mídia impressa (manual) ou mídia eletrônica:

3.12.3.1. Documentação do sistema, com descrição geral do sistema;

3.12.3.2. Documentação de operação e manutenção, que contenha as especificações físicas, operacionais e de manutenção, descrição funcional de comandos e alarmes, manual de operação dos sistemas de gerenciamento, de tarifação e bilhetagem automáticos e software de gerenciamento e configuração.

3.13. Acordo de Nível de Serviço – SLA

3.13.1. O suporte técnico no Sistema Telefônico ora contratado será realizado pelas Filiais da CONTRATADA ou credenciadas, através de via remota e / ou local, podendo ser preventiva e / ou corretiva;

3.13.2. A manutenção preventiva será executada através de envio de técnico à CONTRATANTE, pelo menos, uma vez por mês e tem como objetivo minimizar a necessidade de assistência técnica corretiva, através de inspeção visual e funcional do Sistema no que se refere à: classes de alarme; hardware e softwares; back-up; enlaces PCM e aplicativos;

3.13.2.1. Durante a manutenção preventiva a CONTRATADA ficará responsável pela substituição das baterias e demais componentes do sistema de suprimento de energia elétrica que não estiverem em perfeitas condições de funcionamento;

3.13.3. A manutenção corretiva será executada pela CONTRATADA e terá como objetivo, atender os chamados da CONTRATANTE, com prazo de atendimento de 8 horas e solução em 12 horas contadas a partir da abertura do chamado, objetivando a restauração e operacionalidade normal do Sistema ou executar as reprogramações que tenham sido solicitadas;

3.13.3.1. O prazo de atendimento especificado neste subitem deverá ser cumprido na íntegra. Sendo assim, após a abertura do chamado por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos para o SLA mesmo que o atendimento venha a extrapolar o horário normal de expediente. O atendimento deverá ser feito em regime 24x7, sendo a contagem do SLA iniciada a partir da abertura do chamado. Para isso, a Contratada deverá possuir regime de plantão para a localidade São Luís, Capital – MA;

3.13.4. Os serviços relativos à assistência técnica preventiva deverão ser executados simultaneamente por ocasião de uma visita de assistência técnica corretiva (local);

3.13.5. Os atendimentos emergenciais serão considerados no caso das seguintes avarias: Parada total do PABX; o PABX não recebe e não origina chamadas internas e/ou externas, paralisação maior ou igual a 50% por tipos de Portas da CTPC (Ramais/Troncos/Junções) e/ou paralisação total de qualquer aplicativo especificado neste Edital. Neste caso, o atendimento deverá ocorrer em até 4 horas com solução em até 8 horas contadas a partir da abertura do chamado;

3.13.6. A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes serviços de assistência técnica e suporte dos 'softwares' (operacional PABX e aplicativos) especificados neste Edital:

3.13.6.1. Correções: A CONTRATADA implantará as correções (*releases/service packs*) dos softwares, quando estas forem disponibilizadas pelos fabricantes, de forma a eliminar falhas e / ou situações que possam vir a gerá-las. Estas correções poderão ser efetuadas através de atualização remota (quando possível e aplicável) ou no local de instalação da CTPC;

3.13.6.2. Reprogramações: Além da assistência técnica corretiva propriamente dita, deverão estar também inclusos os serviços de reprogramações (dados de parâmetros) remotas ou locais para a CTPC e aplicativos;

3.13.6.3. Solicitações desta natureza deverão ser encaminhadas pela CONTRATANTE por qualquer meio escrito (carta, fax ou e-mail) e serão atendidas pela CONTRATADA nos prazos estabelecidos no subitem 3.13, resguardado os atendimentos emergenciais descrito no subitem 3.13.5;

3.13.7. Caso haja a necessidade de ampliação ou redução da capacidade de Portas da CTPC, bem como inclusões ou remoções de Aparelhos Telefônicos, aplicativos e/ou componentes, tais procedimentos deverão ser executados em um prazo de até 72 (setenta duas) horas, contados da assinatura do termo aditivo formal entre as partes.

3.14. Sistema de Gerenciamento e Manutenção

3.14.1. Deverá ser fornecido e instalado um sistema de gerenciamento e manutenção para a CPCT, com as devidas licenças e que atenda os critérios estabelecidos no subitem 1.18;

3.14.2. Este sistema deverá prover recursos que permitam a operação e gerência/supervisão local e manutenção e diagnóstico, remotamente através da rede LAN/WAN;

3.14.3. O Servidor de Gerência deverá integrar todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento do sistema telefônico, tais como: configuração do sistema, aplicativo de gerenciamento de usuários, aplicativo de diagnóstico;

3.14.4. Permitir gerenciamento via protocolo proprietário ou SNMP sem adição de módulos adicionais externos;

3.14.5. A solução de gerenciamento deverá ser fornecida e instalada pela CONTRATADA em servidor (micro computador) fornecido pela CONTRATANTE. Esta solução deverá conter todo o ambiente para o seu perfeito funcionamento, incluindo o Banco de Dados e Servidor de Aplicações.

4. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA COM SUBSTITUÇÃO DE PEÇAS E EQUIPAMENTOS

4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar manutenção preventiva e corretiva com substituições de peças e equipamentos com técnicos próprios nas condições estabelecidas neste Termo de Referência, conforme item 3.13;

4.2. A contratada deverá manter um técnico de telecomunicações que saiba operar e programar e realizar as manutenções necessárias na central digital, sempre que for solicitado, para execução das atividades necessárias do MPE/MA, dentro do horário de expediente normal de trabalho, durante todo o contrato;

4.3. A Contratada deverá fornecer o(s) nome(s) dos técnico(s) e seus telefones de contato, devendo também informar a Contratante, eventuais substituições.

5. DO TREINAMENTO

5.1. Deverão ser previstos, pelo menos os seguintes cursos de treinamento:

5.1.1. Os servidores indicados pela CONTRATANTE receberão treinamento do sistema para utilização dos aparelhos telefônicos na quantidade correspondente a 50% dos ramais. Este treinamento deverá ser realizado, no local de instalação do equipamento, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE. O treinamento será prático e deverá prever a utilização das principais facilidades do sistema tais como: fazer chamada interna e externa, receber e transferir chamada, estacionamento de chamada, desvio, etc;

5.1.2. Treinamento de 02 (dois) servidores da CONTRATANTE sobre arquitetura dos sistemas, sua configuração, dimensionamento, especificações, uso e facilidades, instalação, manutenção e operação do sistema, incluindo os sistemas de gerenciamento, tarifação e bilhetagem, programação das centrais telefônicas, reconhecimento das indicações de alarmes e substituição de cartões, sem ônus para a CONTRATANTE;

5.1.2.1. A capacitação deverá ser feita pela CONTRATADA e terá como objetivo capacitar os servidores da CONTRATANTE para a programação de recursos da central telefônica, tais como: programação de novos ramais e troncos, classe de ramais, rotas de entroncamento, temporizadores do sistema, backup da base de dados;

5.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer todo material didático necessário para os treinamentos;

6. DOS PRAZOS PARA IMPLANTAÇÃO/IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os prazos para implantação/implementação de todos os serviços são os abaixo firmados. O desrespeito a eles, se devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE, não acarretará as penalidades previstas;

6.2. A instalação da *Central Privada de Comutação Telefônica* deve ocorrer em, no máximo, 30 (trinta) dias da data da assinatura do contrato;

6.2.1. Nos dias de expediente a CONTRATANTE suportará interrupção em suas atividades por, no máximo, 3 (três) horas, para ativação das centrais, e, posteriormente para manutenção preventiva dos sistemas, ainda assim avisada com antecedência mínima de 3 (três) dias;

6.2.2. Após a conclusão dos serviços de instalação da Central Telefônica, será realizado testes pela Coordenadoria de Serviços Gerais que somente poderá receber os serviços após a comprovação de seu perfeito funcionamento, de acordo com o Termo de Referência.

7. DOS PRAZOS E VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 48 (quarenta e oito) meses, caso haja interesse da Administração, em conformidade com o disposto no artigo 57, IV da Lei nº 8.666/93, com alterações.

8. DO PREPOSTO

8.1. A CONTRATADA deverá manter preposto junto à Procuradoria Geral de Justiça, aceito pela respectiva Fiscalização, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, o qual deverá ser indicado mediante declaração de que deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

8.2. O preposto deverá apresentar-se à respectiva unidade fiscalizadora, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, para firmar, juntamente aos servidores designados para esse fim, o Termo de Abertura do Livro de Ocorrências, destinado ao assentamento das principais ocorrências durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação de postos e execução do contrato relativo à sua competência;

8.3. A CONTRATADA orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;

8.4. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Arcar com as despesas resultantes de quaisquer ações, demandas decorrentes de danos, seja por sua culpa ou dolo ou de quaisquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais de terceiros, que lhes venham a ser exigidas por força de Lei, ligadas ao cumprimento da contratação;

9.2. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto em tela;

9.3. Utilizar, na prestação do serviço, instrumentos, ferramentas e acessórios recomendados pelos fabricantes, responsabilizando a empresa pelos danos causados ao patrimônio da Procuradoria-Geral de Justiça/MA, se desatendida esta exigência;

9.4. Observar para que, durante a vigência do Contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a compatibilidade com as obrigações assumidas, inclusive com solicitação de novas certidões ou documentos vencidos;

9.5. O contratado é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;

9.6. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

9.7. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação;

9.8. Emitir Nota Fiscal/Fatura dos materiais e serviços fornecidos no valor pactuado e condições do Contrato, apresentando-a a CONTRATANTE para ateste e pagamento;

9.9. Realizar manutenção preventiva do sistema mediante visitas técnicas mensais em horário agendado nos locais onde se encontram instalados os equipamentos, por intermédio de técnico(s) especializado(s) da Contratada, com a apresentação de relatório técnico;

9.10. Efetuar reparos para correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, dentro do prazo de 12 (doze) horas, conforme item 4, deste Termo, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários, à recolocação do sistema, equipamento em condições normais de funcionamento. Não sendo possível, o equipamento deverá ser substituído;

9.11. Toda intervenção efetuada pela CONTRATADA deverá ser registrada indicando, no mínimo, a descrição do problema, tipo de manutenção, estado do equipamento, data/hora do atendimento, diagnóstico, providências tomadas (ajustes, trocas de componentes, medições, etc.), técnico ou equipe que realizou a intervenção, de modo a permitir a imediata visualização do histórico de assistência prestada em cada componente da instalação.

9.12. Obriga-se a CONTRATADA a ministrar treinamento no local de instalação do equipamento, em data a ser previamente marcado pela CONTRATANTE, com todos os custos a seu encargo;

9.13. Declaração fornecida pela licitante de que possui assistência técnica autorizada com backup de peças em São Luís (própria ou autorizada) para o desempenho dos serviços, bem como equipamento PABX do mesmo modelo ao do objeto da manutenção em seu laboratório, para que possa realizar testes nos cartões a serem reparados, bem como a utilização de peças originais, a fim de garantir a originalidade e integridade do equipamento, no momento da assinatura do contrato;

9.14. Declaração de que a licitante disporá de estoque de peças e componentes (spare part) do sistema cotado na proposta, em sua sede ou filial em São Luís/MA, no momento da assinatura do contrato. Sujeito a comprovação mediante visita *in loco***;**

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

9.16. 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 no trabalho noturno, perigoso e insalubre;

9.17. Ocorrendo a hipótese prevista de recusa do fornecimento do objeto adjudicado, a empresa contratada, deverá imediatamente substituí-lo devendo a nova entrega ser feita em um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da comunicação da recusa;

9.18. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Certificado ou inscrição da licitante no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, no qual conste o(s) nome(s) de seu(s) responsável(eis) técnico(s);

10.2. Comprovar que possui no em seu quadro permanente, ou prestado de serviços, na data prevista para entrega da proposta, profissional de nível superior (Engenheiro Eletricista) detentor de Atestado de Responsabilidade Técnica, por execução de serviços com características semelhantes ao objeto desta licitação, e de no mínimo 1(um) técnico capacitado e disponível para cumprir as exigências deste contrato, mediante comprovação de curso de **Central telefônica digital CPA-T**;

10.3. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades de natureza semelhante com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, limitadas às parcelas de maior relevância técnica e de valor significativo do presente certame, ou seja, locação e manutenção de **equipamentos de PABX do mesmo modelo do objeto**, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados com CAT, acompanhado das certidões de acervo técnico (CAT) emitidas pelo CREA em nome dos profissionais vinculados ao referido atestado, conforme Acórdão n. 2.326/2019 – Plenário do Tribunal de Contas da União;

10.4. A comprovação de vínculo do profissional com o **licitante** poderá ser feita mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

10.4.1. Carteira de trabalho e previdência social (CTPS) do profissional, em que conste o **licitante** como contratante;

10.4.2. Contrato social do **licitante**, em que conste o profissional como sócio;

10.4.3. Contrato de prestação de serviços, regido pela legislação comum;

10.4.4. Declaração de contratação futura do profissional, acompanhada de anuência deste;

10.4.5. Registro da empresa no CREA, em que conste o nome do profissional como seu responsável técnico.

10.5. Os atestados podem ser objetos de diligências a fim de esclarecer quaisquer dúvidas quanto ao seu conteúdo, inclusive com solicitação dos respectivos contratos que lhe deram origem, visitas ao local, etc.;

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto do Contrato.

11.2. Providenciar os pagamentos mensais à contratada, à vista das notas fiscais/faturas, devidamente atestadas pelo setor competente.

11.3. Prestar as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

11.4. Pagar a importância correspondente a aquisição, no prazo contratado;

11.5. Recusar no todo ou em parte, os materiais que a contratada entregar fora das especificações solicitadas pela Coordenadoria de Serviços Gerais;

11.6. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

11.7. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos materiais e

serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

11.8. Designar servidor(s) que atuará(ão) como fiscal do contrato, que terá(ão) a responsabilidade de fiscalizar e acompanhar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital e Contrato;

11.9. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

11.10. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pelo fornecedor, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

12. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

12.1. A fiscalização da execução das obrigações contratuais assumidas será realizada por servidores JÉSSICA CRISTINA ALMEIDA LEITE (Fiscal Administrativo), ANATILDE ARAÚJO SILVA (Fiscal Administrativo Suplente) e JOSÉ RIBAMAR RODRIGUES FURTADO (Gestor de Contrato), que procederão com a aprovação antecipada dos serviços, bem como, dos materiais a serem fornecidos;

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

12.3. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;

12.4. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

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

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

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

12.8. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação

detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

12.9. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

12.10. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

13. DO PAGAMENTO

13.1. O pagamento será efetuado pela Contratante em até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado;

13.1.1. Deverão acompanhar a Nota Fiscal/Fatura, os seguintes documentos além de outros:

a) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;

d) Certidão Conjunta de Débitos relativo a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

c) Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada; e

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas

13.1.2. Os documentos relacionados nas alíneas de “*a*” a “*c*” poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF;

13.2. O pagamento fica condicionado à prova de regularidade fiscal perante às Fazendas Federal, Estadual, Municipal, à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à comprovação de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, as certidões mencionadas deverão acompanhar a nota fiscal/fatura mensal;

13.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir;

13.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados;

13.4.1. Eventual situação de irregularidade fiscal da contratada não impede o pagamento, se o serviço tiver sido prestado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual;

13.4.2. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua a NOTIFICAÇÃO, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco)

dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;

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

13.4.4. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual e penalidades, assegurada à contratada a ampla defesa;

13.4.5. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, e caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF, serão adotadas as medidas cabíveis;

13.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

13.7. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

13.7.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX);

I = (6/100)/365

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS A CONTRATADA

14.1. A CONTRATADA será punida com o impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Termo de Referência e Contrato e demais cominações legais, nos seguintes casos:

14.1.1. Apresentação de documentação falsa;

14.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

14.1.3. Falha na execução do contrato;

14.1.4. Fraude na execução do contrato;

14.1.5. Comportamento inidôneo;

14.1.6. Declaração falsa;

14.1.7. Fraude fiscal.

14.2. Para os fins do item 14.1.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

14.3. Para condutas descritas nos itens 14.1.1, 14.1.4, 14.1.5., 14.1.6 e 14.1.7 será aplicada multa de, no máximo 30%, do valor do contrato.

14.4. Para os fins dos itens 14.1.2 e 14.1.3, será aplicada multa nas seguintes condições:

14.4.1. 1% (um por cento) do valor do contrato por dia de atraso no início da execução dos serviços, até o máximo de 7% (sete por cento), o que configurará a inexecução total do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

14.4.2. 1% (um por cento) do valor do contrato por dia de paralisação da prestação dos serviços de forma injustificada, até o máximo de 10% (dez por cento), o que configurará a inexecução parcial do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

14.4.3. Até o máximo de 20% (vinte por cento) do valor do contrato no caso de inexecução parcial do contrato e de descumprimento de obrigações contratuais;

14.4.4. 30% (trinta por cento) do valor do contrato no caso de inexecução total do contrato;

14.5. Será configurada a inexecução parcial do objeto quando houver paralisação da prestação dos serviços de forma injustificada por mais de 10 (dez) dias;

14.6. Será configurada a inexecução total do objeto, quando:

14.6.1. Houver atraso injustificado, do início dos serviços, por mais de 7 (sete) dias após a emissão da ordem de serviços;

14.7. A aplicação das penalidades será precedida do devido processo legal, garantida a oportunidade de ampla defesa e contraditório à ADJUDICATÁRIA, na forma da lei. Acréscimos;

14.8. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração;

14.9. Se o valor dos pagamentos não forem suficientes, fica o contratado obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial;

14.10. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo CONTRATADO ao CONTRATANTE, este será encaminhado pela inscrição em dívida ativa;

14.11 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;

14.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

14.13. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

15. DO VALOR DO CONTRATO

15.1. O valor total estimado é de R$ 67.800,00 (sessenta e sete mil, oitocentos reais), que serão pagos em 12 (doze) parcelas iguais de R$ 5.650,00 (cinco mil, seiscentos e cinquenta reais).

15.2. O valor total estimado foi obtido com base em 03 propostas, em anexo.

São Luís, 11 de maio de 2020

JOSÉ RIBAMAR RODRIGUES FURTADO

Coordenador de Serviços Gerais