# DO OBJETO

## Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) – PABX, provida de tecnologia TDM/IP, analógica, digital e IP.

# DA MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

* 1. O Governo do Estado do Espírito Santo, desde 2010, contrata a Solução de PABX por meio do Sistema de Registro de Preços, de forma corporativa, por se tratar de demanda comum, necessária para o desempenho de suas atividades institucionais dependentes de comunicação telefônica internamente e atendimento à população nas mais diversas de atuação;
  2. A criação de uma rede telefônica interna, a qual não depende de operadora para a realização de chamadas entre as suas unidades, é possível a partir da integração da rede telefônica entre órgãos/entidades. Nesse modelo, uma empresa fornece os equipamentos locados e o suporte contínuo de manutenção das centrais. A forma de remuneração é baseada na quantidade de ramais, troncos, aparelhos instalados em cada localidade. Na ata de registro de preços da última contratação, inclusive, estavam previstos três tipos de centrais, selecionadas de acordo com a necessidade de cada unidade;
  3. Com a integração das centrais em rede é possível, por exemplo, a realização de chamadas locais para telefones fixos e celulares funcionais do Estado a custo zero. Além disso, a disponibilização de aparelhos telefônicos mais modernos permite configurar diversas funções que tornam mais produtivo o trabalho da Administração Pública Estadual, como atendimento automatizado ao usuário, realização de conferências por telefone entre outras facilidades;
  4. A licitação corporativa para a continuidade deste modelo está em andamento, em seus trâmites finais, conforme processo nº 2020-35V4Z. De tal forma, a fim de cobrir o lapso entre o encerramento dos contratos e a conclusão do novo processo licitatório, a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) – PABX se dá em virtude da necessidade de manter os equipamentos de comutação telefônica em pleno funcionamento e com suas funcionalidades atualizadas;
  5. Isso porque a central telefônica PABX instalada no(a) (órgão/entidade) está fora da garantia do fabricante, sendo recebida por doação prevista no Contrato nº XX/201X (colocar o número do contrato de locação de PABX no qual se deu a doação). Com a disponibilização do bem o(a) (órgão/entidade) precisará contratar suporte técnico para correção de eventual problema ou defeito de tornar inoperante o equipamento. Ademais, tem-se que a central deve ainda passar por manutenções preventivas e atualização de *software*, evitando assim que possíveis falhas ocorram e comprometam o sistema de comunicação telefônica da instituição. A depender da falha na central telefônica podem gerar prejuízos não só ao público interno, mas à população e demais organizações que dependam do contato telefônico com o(a) (órgão/entidade);
  6. Insta registrar que, atualmente, o Poder Executivo do Estado do Espírito Santo conta com número limitado de servidores qualificados para realizar manutenções em centrais telefônicas, o que dificulta sobremaneira a efetivação dos serviços da área de telefonia – não só quanto à instalação e configurações de rotina, mas também quanto às manutenções evolutivas, em razão da defasagem tecnológica constante impondo a necessidade de atualizações de suas funcionalidades;
  7. A central telefônica de PABX é essencial à prestação do serviço do(a) (órgão/entidade) sendo necessária a contratação individual de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos recebidos por doação, mesmo não sendo a solução corporativa definitiva pelo Governo.
  8. A contratação tem como objetivo manter os serviços de telefonia interno e externo em pleno funcionamento atendendo ainda constantes solicitações de mudanças de layout dos pontos e instalação de novos ramais. Por fim, tem-se que a contratação se justifica pela necessidade de assegurar o pleno funcionamento da Central Telefônica e, eventuais reparos advindos de falhas sejam prestados no menor lapso temporal possível, visando a atingir a plena continuidade dos serviços públicos que dependam de comunicação telefônica até a finalização da contratação da solução corporativa.

# DAS ESPECIFICAÇÕES DETALHADAS DO OBJETO

Tabela 1 - Lote único

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **CÓDIGO SIGA** | **UNIDADE** | **QUANTIDADE** | **VALOR UNITÁRIO MENSAL** | **VALOR ESTIMADO TOTAL** |
| 01 | Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças, materiais e partes para Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) – PABX, provida de tecnologia TDM/IP, analógica, digital e IP |  | Unidade |  |  |  |
| 02 | Remanejamento de central |  | Unidade |  |  |  |
| 03 | Remanejamento de ramal |  | Unidade |  |  |  |

## Valor máximo a ser pago pelo Lote Único R$ ........... (..............................);

## Nos preços ofertados deverão estar incluídos os valores referentes à mão de obra para a execução de substituições de peças, componentes, placas e acessórios empregados nos serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva e remanejamento dos equipamentos listados no anexo I deste Termo de Referência.

## **DOS CONCEITOS A SEREM ADOTADOS PARA ESTE TERMO DE REFERÊNCIA**

## Sistema: é o conjunto de equipamentos, elementos ou materiais ligados fisicamente os quais através do desempenho de suas funções individuais contribuem para uma mesma função integrada;

## Suporte técnico: é o serviço de prestação de assistência intelectual (conhecimentos), tecnológica (manutenção: revisões, regulagens, calibrações, reparos/consertos etc.) e material (peças de reposição) a um cliente ou grupo de clientes (uma ou mais pessoas, físicas e/ou jurídicas), com o fim de solucionar problemas técnicos. A manutenção de equipamentos faz parte do suporte técnico, portanto este é mais amplo que aquele;

## Manutenção: é o conjunto de atividades exercidas com o objetivo de assegurar plena capacidade e condições de funcionamento contínuo e confiável ao sistema e seus equipamentos;

## Manutenção Preventiva: os serviços de manutenção preventiva englobam o conjunto de atividades programadas a serem executadas em todos os equipamentos que compõem a solução de PABX (ramais, troncos, gateways GSM, interfaces analógicas GSM, antenas, aparelhos digitais, aparelhos IP, placas internas do PABX/GATEWAY/INTERFACE para qualquer tipo de funcionalidade, módulos de energia interno, fontes externas, cabos, filtros e protetores de surto, além de outros necessários ao pleno funcionamento do PABX), a fim de garantir sua plena disponibilidade e as perfeitas condições de funcionamento de acordo com os manuais e normas técnicas específicas, de forma a garantir a segurança do ambiente, dos bens e informações nele depositados;

## Manutenção Corretiva: os serviços de manutenção corretiva englobam o conjunto de atividades a serem executadas em toda infraestrutura do PABX (ramais, troncos, gateways GSM, interfaces analógicas GSM, antenas, parelhos digitais, aparelhos IP, placas internas do PABX/GATEWAY/INTERFACE para qualquer tipo de funcionalidade, módulos de energia, fontes externas, cabos, filtros e protetores de surto, além de outros necessários ao pleno funcionamento do PABX), que não obedecem a qualquer programação demandadas, são executadas em casos de falha total ou parcial a fim de recuperar o estado de funcionamento normal dos equipamentos;

## Falha: é a anormalidade no sistema ou em um equipamento com interrupção da capacidade de desempenhar integralmente sua função;

## Emergência: situações com a paralisação total da Central Privada de Comutação Telefônica – CPTC, não realização ou recebimento de internas e/ou externas, paralisação de algum módulo remoto; paralisação igual ou superior a 50% por tipos de portas da CPCT (Ramais/Troncos/Junções) ou paralisação total de qualquer *software* instalado para o funcionamento do equipamento;

## Dia útil: dia de funcionamento normal de expediente da CONTRATANTE, com horário diário compreendido entre 9h e 18h;

## **DOS EQUIPAMENTOS**

## **3.4.1** O sistema de telefonia do(a) (órgão/entidade) é composto pelos equipamentos relacionados abaixo;

Relacionar os modelos dos equipamentos (centrais e aparelhos telefônicos recebidos em doação):

Caso o órgão tenha mais de uma central instalada inserir 3.4.1. Os equipamentos possuem compatibilização e integração de comunicação entre si, sendo que poderão ser necessários ajustes de configurações, objetivando reduzir os custos de ligação entre centrais instalado do órgão/entidade.

## **DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

#### O objeto consiste na execução de serviços de suporte técnico on-site, operação, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de telefonia, interfaces de celular GSM, centrais telefônicas tipo PABX, providas de tecnologias TDM/IP, para ramais analógicos, digitais, IP e em aparelhos digitais e IP, da fabricante Siemens, instaladas nas dependências da CONTRATANTE em todo o Estado do Espirito Santo, incluído o serviço de substituição de peças, acessórios, aparelhos telefônicos digitais, IP e atualização de *softwares*, observada a periodicidade mínima prevista nos planos de manutenção preventiva e sempre que fatos ocasionais determinarem intervenções corretivas;

#### O plano de manutenção com o detalhamento dos serviços a serem desenvolvidas pela CONTRATADA devem necessariamente abranger, no mínimo, as atividades rotineiras e periódicas listadas neste Termo de Referência. Possíveis alterações propostas pela CONTRATADA deverão ser submetidas previamente à aprovação da CONTRATANTE;

#### Os serviços serão realizados em datas e horários previamente acordados com o fiscal do contrato ou devidamente estabelecidos no plano de manutenção programada autorizado;

#### A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos de dúvidas técnicas, por telefone ou e-mail, em auxílio aos servidores da CONTRATANTE, nos casos de falhas de maior complexidade;

#### A CONTRATADA deverá realizar os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de telefonia, objetivando preservá-los em adequado estado de funcionamento e operação no intuito de garantir o prolongamento da sua vida útil e continuidade do serviço;

#### Os serviços incluem o fornecimento de ferramentas, placas, ativos de rede relacionados, demais componentes, além de todo material necessário ao completo funcionamento dos entroncamentos, equipamentos e materiais de consumo (placas, pilhas e baterias internas dos equipamentos, conectores, chicotes, cabos, blocos, protetores, esponjas, estopas, panos, pincéis, escovas e todos os produtos de limpeza e proteção, parafusos, porcas, entre outros) necessários à prestação integral, tempestiva e adequada dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em conformidade com especificações dos fabricantes dos equipamentos, normas técnicas e demais condições constantes deste Termo de Referência;

#### Quando necessária a reposição de peças, componentes, placas e acessórios, estes serão sem custo para CONTRATANTE e devem estar previstos no valor da proposta ofertada pela CONTRATADA;

#### As peças substituídas e reparadas devem permanecer no equipamento da CONTRATANTE após o encerramento do contrato;

#### Realização de atualizações técnicas corretivas e preventivas recomendadas pelo fabricante dos equipamentos, de modo a mantê-los dentro das condições normais de utilização;

#### Realização de atualizações (manutenção) de programações e facilidades bem como classificação de ramais e quaisquer outros tipos de programação, mesmo que envolvam mudança de tecnologia do ramal;

#### Realização de atualizações (manutenção) do sistema de retificação elétrica, com eventual troca de ativos de rede, em caso de necessidade;

#### Realização de testes e configurações, *in loco* ou remotamente, tantos quanto forem necessários, com operadoras locais de telefonia, a fim de serem identificados problemas nas realizações de chamadas externas ao PABX;

#### Realização de testes e configurações, *in loco* ou remotamente, tantos quanto forem necessários, a fim de serem implementadas corretamente todas as funções disponibilizadas pelo PABX, tais como entroncamentos com outras centrais, implantação de serviços e rotas de VoIP, *Call Center*, sistema de bilhetagem, entre outras atividades;

#### Realização de remanejamento de componentes ou da própria central de PABX para outro ambiente ou localidade do(a) órgão/entidade no Estado. Os serviços referentes a configurações e mudanças estarão cobertos na proposta ofertada e não terão ônus para CONTRATANTE;

#### Toda infraestrutura de cabeamento, tubulação e demais acessórios físicos de interligação entre a central telefônica, computador e o quadro de distribuição de linhas telefônicas deverão correr por conta da CONTRATADA;

#### A CONTRATADA deverá ter a disponibilidade para execução de manutenção remota (à distância, via internet ou através de modens ligados à rede de telefonia da concessionaria ou interno do PABX);

#### A CONTRATADA deverá fornecer o *software* que permite a configuração das centrais PABX, dos modelos indicados no ANEXO I, para realização de serviços de configuração presenciais ou remotos;

#### O *software* deve ser executado somente sob demanda e no momento da prestação dos serviços;

#### O *software* não deve depender de conexão direta com a Internet, IP público próprio ou liberação de portas específicas para o seu funcionamento. O *software* também deverá funcionar em localidades que possuem *proxy* com autenticação com usuário e senha, sem conexão direta com a Internet;

#### Para o acesso remoto especificado no presente documento, deverão ser empregados equipamentos e protocolos comprovadamente seguros e autorizados oficialmente pelo setor responsável da CONTRATANTE.

## **DOS PROCEDIMENTOS PARA MANUTENÇÃO**

### A prestação de serviços de manutenção (presenciais ou remotos) nas centrais telefônicas de PABX, providas de tecnologias analógica, digital e IP, instaladas nas dependências das unidades da CONTRATANTE devem englobar os seguintes procedimentos gerais:

### Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos e materiais necessários para o bom andamento dos serviços, bem como, mantê-los identificados com crachás durante a execução de manutenções nas dependências da CONTRATANTE;

### Fornecer todas as peças, componentes e placas originais do fabricante do equipamento, quando a necessária substituição;

### Disponibilizar à CONTRATANTE a alternativa de acesso remoto à central telefônica, inclusive com a disponibilização de *softwares* necessários, senhas de acesso e treinamento básico de operação;

### Manter as equipes de manutenção, assim como as ferramentas, os equipamentos e os materiais de consumo fornecidos pela CONTRATADA, disponíveis para os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos horários e locais estabelecidos neste Termo de Referência, de modo a preservar as características de continuidade da sua prestação. Os períodos, dias e horários mais adequados para a execução desses serviços de manutenção pela CONTRATADA serão determinados pela necessidade e conveniência da CONTRATANTE;

### Prestar os serviços de manutenção nos locais indicados no ANEXO I, exceto nas ocasiões em que, em função da natureza da operação ou do defeito apresentado, exista a necessidade do deslocamento de peças, partes, componentes e equipamentos até locais mais adequados para a realização desses serviços. Nestes casos, todas as operações relacionadas à desmontagem e montagem, à remoção e reinstalação e ao transporte (saída e retorno) desses itens deverão ser realizadas pela CONTRATADA, sem ônus para o(a) órgão/entidade contratante, e deverão ser previamente autorizadas pelo fiscal do contrato;

### Informar imediatamente ao fiscal contrato quando houver a necessidade de tomada de medidas pela CONTRATANTE para a resolução de problemas ou saneamento de falhas ou defeitos, como as que envolvem a necessidade de intervenção da CONTRATADA. Neste caso específico, a CONTRATADA deverá fornecer, inclusive através de emissão de relatório próprio, dentro do prazo máximo de 12 (doze) horas após o início do atendimento, a completa descrição técnica do item, acompanhada das informações necessárias para atuação da CONTRATANTE na resolução do problema quando for o caso;

### Manter registro todas as atividades desenvolvidas, programadas ou eventuais e de quaisquer informações de relevância relacionadas à prestação dos serviços, que necessariamente subsidiarão a elaboração do relatório de manutenção a ser entregue pela CONTRATADA quando solicitado pela CONTRATANTE;

### Manter o registro dos eventos extraordinários e os fatos e comunicações que tenham implicação contratual, tais como: modificações nas especificações, conclusão e aprovação de serviços e suas etapas, autorizações para execução de serviço adicional, autorizações especiais para utilização e descarte de materiais, peças, partes e componentes, ajustes no cronograma e plano de manutenção, irregularidades e providências a serem tomadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE;

### Elaborar e preencher as fichas de manutenção para cada equipamento submetido à prestação dos serviços, as quais deverão conter, no mínimo, a identificação do equipamento (número de tombamento e descrição do bem), a anotação de suas características gerais, o registro dos procedimentos de manutenção aplicados, dos nomes dos responsáveis pela prestação dos serviços e das datas de sua realização, a relação de peças, partes e componentes substituídos ou consertados, além de outras observações pertinentes;

### Manter todos os sistemas de telefonia em condições adequadas de limpeza, manutenção, operação e controle, visando à prevenção de riscos à saúde dos ocupantes. Sempre que existirem condições inadequadas nos ambientes prediais, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE a origem da inconformidade e propor sugestões de melhoria;

### Realizar a atualização ou *upgrade* de *firmwares* e *softwares* de todos os equipamentos com a última versão de *software/firmeware*, podendo a CONTRATANTE solicitar a comprovação das atualizações efetuadas e devendo a CONTRATADA demostrar que os *softwares/firmewares* estão em suas últimas versões;

### Realizar o *backup* bimestral de todos os dados da central (programação/parâmetros) ou em todos os eventos em que se modificarem os parâmetros/configurações/senhas de acesso, fornecendo à CONTRATANTE uma cópia digital do arquivo;

### Executar outras programações diversas relacionadas às facilidades dos ramais instalados nas unidades da CONTRATANTE, permitindo a integração e configuração do sistema de telefonia com sistemas de telefonia de outras localidades;

### Reprogramar a central para adequação das facilidades DDR e para acesso remoto (à distância);

### Realizar configurações de distribuições de ramais, nomenclatura, ativação, desativação, modificações de permissões e restrições de chamadas (internas e externas);

### Executar modificações de classes, facilidade, arranjos de grupo e outras facilidades programadas através de comandos;

### Certificar-se de que os equipamentos estejam em pleno funcionamento, efetuando testes operacionais requeridos.

### **DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS PARA MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

### As rotinas de manutenção preventiva dos equipamentos devem ter a finalidade de proporcionar o seu funcionamento eficiente, seguro e econômico e atender as exigências da legislação pertinente, deverão observar as normas e os manuais técnicos específicos dos respectivos fabricantes;

### Os procedimentos de verificação deverão abranger a observação e análise dos itens, peças, partes, componentes, configurações e operações, a tomada de medidas necessárias à preservação das adequadas condições de operação, inclusive com acessos remotos (à distância) em quantidades ilimitadas, e, nos casos de constatação de problemas e defeitos, a realização dos ajustes, consertos, correções, complementações, aplicações e substituições necessários à normalização do funcionamento e à restituição do bom estado dos equipamentos que atendem ao serviço de telefonia;

### Os serviços de manutenção preventiva deverão ser realizados preferencialmente durante o horário de expediente da CONTRATANTE, respeitando-se a periodicidade mínima definida no plano de manutenção para cada tipo de equipamento de telefonia;

### Os serviços de manutenção preventiva poderão ser realizados em outros horários (horário noturno ou em dia não útil) nos casos em que não possam ser realizados ou concluídos durante o horário normal e a CONTRATANTE considere imprescindível a normalização do funcionamento de um equipamento específico no menor prazo possível, ou quando a sua realização durante os horários normais de funcionamento possa causar prejuízos ao desenvolvimento dos trabalhos nas unidades da CONTRATANTE. Qualquer que seja o horário alternativo ao horário normal de trabalho deste órgão, tais serviços não gerarão adicional ou acréscimo de custos à CONTRATANTE, devido a jornada extraordinária, sendo que tais custos deverão ser absorvidos pela CONTRATADA;

### A CONTRATADA deverá elaborar relatório da manutenção preventiva, discriminando por local e data de prestação, todos os serviços executados, e contendo: relação de materiais, peças, partes e componentes necessários, utilizados, substituídos ou consertados; avaliações e pareceres relacionados aos serviços de manutenção; relação de pendências de manutenção preventiva (com indicação de motivos e soluções); anotações sobre fatos extraordinários e anormalidades; entre outras informações pertinentes;

### A manutenção preventiva trimestral consistirá em 01 (uma) visita técnica a cada 90 (noventa) dias, iniciando-se no 1º mês após o início da vigência contratual, na central telefônica instalada nas unidades da CONTRATANTE, nos endereços relacionados no ANEXO I, devendo ser realizados, no mínimo, os seguintes procedimentos:

#### **a)** Verificação dos equipamentos de alimentação elétrica (voltagem do retificador), no caso de quando possuir retificador;

#### **b)** Verificação da vida útil do banco de baterias, quando aplicável;

##### **c)** Verificação do funcionamento de todos os ramais;

##### **d)** Verificação das condições físicas dos equipamentos;

##### **e)** Verificação de alarmes do sistema;

##### **f)** Substituição de módulos do equipamento que venham a apresentar defeito;

##### **g)** Manter limpos os componentes do sistema de telefonia, tais como: carenagens, fiação, painéis, visores e demais componentes internos e externos.

### Utilizar na limpeza dos componentes do sistema de telefonia produtos recomendados pelo fabricante. Para fins de comprovação, deverão ser apresentados ao fiscal do contrato, sempre que solicitado, os materiais em embalagens originais, comprovando-se sua origem;

### Descartar todas as sujeiras, retiradas do sistema de telefonia após sua limpeza, acondicionadas em sacos de material resistente e adequado;

### Entregar o relatório de verificação de erros e supervisão via *software* de gerenciamento para acompanhamento de conformidade do sistema ou atividade similar.

#### **DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS PARA MANUTENÇÃO CORRETIVA**

#### Os serviços de manutenção corretiva deverão ser realizados no equipamento sempre que ocorrerem falhas ou que sejam observadas situações que determinem sua necessidade;

#### A CONTRATADA deverá realizar todo e qualquer tipo de serviço, bem como substituir e fornecer, mediante prévia autorização do fiscal do contrato, placas, peças, aparelhos digitais e IP, gateways/interfaces/módulos GSM, componentes e acessórios, necessários para o perfeito funcionamento da solução de PABX sem ônus para CONTRATANTE, quando o mesmo apresentar defeito parcial, total ou intermitente que prejudique o funcionamento do PABX;

#### A garantia dos serviços realizados (presenciais ou remotos) deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias consecutivos, e das peças substituídas de, no mínimo, 12 (doze) meses, contados da data da instalação/substituição, devidamente revisados, configurados e/ou consertados; sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, inclusive em relação às eventuais despesas de transporte, caso haja necessidade de os equipamentos serem encaminhados para conserto em outra localidade;

#### Caso a peça defeituosa não possa ser reparada, havendo a necessidade de substituição definitiva, esta deverá ocorrer mediante autorização prévia da CONTRATANTE. Esta substituição será realizada com peças novas e em perfeito estado de funcionamento, de forma a manter as características originais da parte substituída, tornando-a propriedade do CONTRATANTE, e sem ônus para ela;

#### A abertura de chamado de manutenção corretiva deverá ser feita pela CONTRATANTE, mediante as seguintes informações: (a) local onde a assistência técnica deverá ser prestada; (b) defeito ou falha apresentados; e (c) nome do responsável pela solicitação do serviço;

#### Os atendimentos deverão ser registrados em Ordem de Serviços, emitida pela CONTRATADA e assinada pelo fiscal do contrato ou superior;

#### A manutenção corretiva será realizada a cada chamada técnica, na ocorrência de falhas/defeitos nos equipamentos ou necessidade de configurações e programações, cuja mão de obra já está inclusa no valor mensal ofertado, independentemente da quantidade de chamadas efetuadas no mês.

#### **DOS QUANTITATIVOS DE SERVIÇOS ESTIMADOS**

O(A) órgão/entidade deverá avaliar se necessita de inclusão de remanejamento de PABX, ramais e suas respectivas quantidades

## 

## Para o dimensionamento dos serviços devem ser considerado as estimativas abaixo:

**4.1.1.** Remanejamento de PABX e ramais:

* + - 1. Provisionamento físico da central no local indicado pela CONTRATANTE e ligação da central no ponto elétrico indicado. É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de cabo de energia adequado com tamanho de até 5 metros;
      2. Todos os equipamentos deverão ser instalados em rack, em casos excepcionais, onde for comprovada a inviabilidade da montagem dos equipamentos em rack, poderá a CONTRATADA instalar os equipamentos em parede de alvenaria, desde que aprovado pela CONTRATANTE;
      3. Em caso de remanejamento, também deve ser realizada a retirada completa da central e dos materiais e equipamentos utilizados para o seu funcionamento;
      4. Ligação e configuração da central telefônica na rede de dados da CONTRATANTE incluindo o fornecimento de cabos UTP Cat. 5e de até 15 metros;
      5. Ligação e configuração da central telefônica no DG da CONTRATANTE incluindo o fornecimento da quantidade de cabos CI necessários para a ativação de todos os ramais da localidade até uma distância de 30 metros entre o DG e a Central;
      6. É de responsabilidade da CONTRATADA a instalação de *patch pannel/voice pannel* e a identificação, documentação e interligação dos ramais do *patch pannel/voice pannel* da CONTRATANTE ao *patch pannel/voice pannel* da CONTRATADA, inclusive com fornecimento de *voice/patch cords* Cat. 3 (ou superior) de 2,5 metros;
      7. É de responsabilidade da CONTRATADA a identificação, documentação e conectorização e jumpeamento de todos os ramais no DG da CONTRATANTE independentemente do tipo de bloco por utilizado. A distribuição dos ramais no DG deve seguir o plano já existente no local ou plano aprovado pela CONTRATANTE;
      8. Deverá ser feita a transição dos ramais e troncos do PABX para rede interna da CONTRATANTE passando pelo DG, segue figura abaixo com exemplo;
      9. Quando o PABX for instalado em parede de alvenaria:

Figura - Interligação do PABX ao DG

Diagrama, Esquemático

Descrição gerada automaticamente

* + - 1. Quando o PABX for de instalação em *rack*:

Figura - Interligação do PABX ao DG

Diagrama, Esquemático

Descrição gerada automaticamente

* + - 1. Deverão ser utilizado bloco com proteção MPRG (centelhador a gás contra sobre tensão e sobrecorrente, faixa de operação tensões de 200 a 300 VCC e corrente nominal de 120 mA) para interligação dos troncos analógicos da STFC ao PABX e quando houver ramais que estão em prédios diferentes do PABX;
      2. Deverão ser fornecidos módulos de continuidade (MC) de acordo com a capacidade instalada de ramais independentemente da utilização ou não do ramal;
      3. A conectorização da central ao DG será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá utilizar blocos do tipo COOK de 20, 30, 50 e 100 pares de acordo com a finalidade. Em casos excepcionais, onde for comprovada a inviabilidade de utilização de blocos COOK, poderá a CONTRATADA utilizar blocos do tipo M10 IDC, desde que aprovado pela CONTRATANTE;
      4. No caso da escolha da CONTRATANTE por bloco M10, eles deverão utilizar bloco com proteção MPEI RS (centelhador a gás contra sobre tensão e sobrecorrente, faixa de operação tensões de 200 a 300 VCC e corrente nominal de 120 mA) para interligação dos troncos analógicos da STFC ao PABX, interfaces GSM analógicas e quando houver ramais que estão em prédios diferentes do PABX;
      5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos os materiais e serviços necessários, tais como: *Patch Pannel*, etiquetas, velcro, cabos, entre outros que se façam necessários, sem ônus à CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá realizar a remoção de sobras de materiais que não serão mais utilizados logo após a conclusão da instalação;
      6. Caso a CONTRATADA possua extensões em alguns de seus ramais, é de sua responsabilidade garantir que os mesmos ramais continuem funcionados com suas extensões;
      7. Quando for de interesse da CONTRATANTE substituir a extensão de um ramal por um ramal novo, é de responsabilidade da CONTRATADA fazer a instalação do novo quando esse disponível na central; Interligação e configuração da central com demais elementos e equipamentos da solução como *Gateways*, conexão com operadoras STFC e SMP, integração com bases de usuário, entre outros;
      8. Configuração de rotas, perfis, acessos, ramais, códigos de usuário, grupos de captura, bilhetagem e qualquer outro elemento necessário para o correto funcionamento da solução no atendimento das especificações técnicas presentes neste Termo de Referência;
      9. Disponibilizar dados pertinentes às centrais instaladas (endereço IP, usuários para acesso a central, endereço e local de instalação, setor de instalação, identificação de ramais no DG, configurações aplicadas, integrações e todos os demais dados pertinentes) para a CONTRATANTE. Os dados dos deverão ser consolidados e exportados para um arquivo PDF, ODF ou CSV;
      10. Caso necessário, a CONTRATADA deverá disponibilizar auxílio técnico para que a equipe da CONTRATANTE possa interagir com a operadora na integração da central telefônica com as operadoras STFC e SMP.
      11. A CONTRATADA deverá entregar a solução totalmente operacional à CONTRATANTE sem qualquer ônus para a ela;
      12. Realizar as modificações necessárias para o funcionamento completo da solução nas Centrais das Sedes dos Órgãos e no Datacenter.

# . DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

## **DA CONTRATADA**

### Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção corretiva no regime 8 x 5 (oito horas e 5 dias por semana) das 9h às 18h / Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção corretiva no regime 24 x 7h (vinte e quatro horas e 7 dias por semana);

### Possuir central de atendimento e monitoramento disponível à CONTRATANTE, em idioma português (Brasil);

### Fornecer mão de obra especializada e todos os materiais necessários à realização completa da execução do objeto sempre em consonância com os padrões de qualidade e parâmetros técnicos descritos no presente objeto;

### Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a licitante, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso;

### Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado;

### Fornecer, no ato da assinatura do contrato, meios de contatos (telefones e e-mails), mantendo-os devidamente atualizados durante a vigência contratual;

### Fornecer à CONTRATANTE a relação nominal dos profissionais encarregados de executar o objeto, para que o acesso a sua dependência seja autorizado previamente pela gerência responsável;

### Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas, por exemplo;

### Responsabilizar pelo transporte e movimentação de seus colaboradores para execução do contrato e que estes possuam todos os equipamentos e instrumentos necessários para prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico para execução do contrato;

### Indicar um representante com atribuições de coordenar, comandar, fiscalizar e orientar o bom andamento dos serviços, mantendo sempre regime de entendimento com a CONTRATANTE;

### Responsabilizar-se perante à CONTRATANTE e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido ressarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela área fiscalizadora, sob pena de ter o valor apurado descontado na próxima fatura, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis;

### Responsabilizar-se, perante à CONTRATANTE e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto;

### Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

### Responsabilizar-se pela regular quitação de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do contrato, apresentando documentação que comprove o seu correto e tempestivo pagamento;

### Registrar ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) no CREA-ES sempre que necessário;

### Quando aplicado, apresentar certificados informando que os materiais que serão utilizados nos serviços são homologados pela ANATEL;

### É responsabilidade da CONTRATADA fazer todos os ajustes necessários no sistema telefônico objeto deste Termo de Referência, assessorar o fiscal em questões técnicas e entrar em contato com outras empresas que prestam suporte técnico a fim de promover a comunicação entre centrais, quando possível;

### Entregar relatórios mensais das atividades executadas de manutenção preventiva e corretiva, constando o equipamento, localidade, a relação de peças trocadas ou reparadas, tipo de visita, data e horários, nome do responsável, conforme formulário a ser estabelecido entre as partes, além da descrição dos serviços realizados, da programação dos serviços, estudos e levantamentos efetuados, informações sobre a situação dos equipamentos, ocorrências, sugestões de qualquer natureza para aprimoramento dos serviços, as faltas ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços contínuos, anotando as observações que julgar necessárias;

### Visando ao regular cumprimento do contrato firmado com a Administração Pública, a CONTRATADA, nos termos do Decreto Estadual nº 4.251-R/2018, se obriga a efetivar a contratação de mão de obra necessária à execução da obra ou serviço advindo do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão de obra total para a execução do objeto contratual, nos termos do artigo 36 da Lei 7.210/1984.

### Para tanto, deverá a CONTRATADA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, formular pedido por escrito ao CONTRATANTE, onde especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados;

### No prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do requerimento formulado pela CONTRATADA, no qual especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, o CONTRATANTE se obriga a apresentar a relação dos trabalhadores aptos à contratação;

### Visando ao cumprimento da obrigação acima mencionada, a CONTRATANTE, no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, contados do requerimento formulado pela CONTRATADA, solicitará à SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA – SEJUS – a relação dos trabalhadores aptos à contratação, considerando a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, devendo a SEJUS fornecer por escrito a relação solicitada, assim como as respectivas contas para os depósitos dos salários dos trabalhadores, no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da solicitação, nos termos do artigo 37 da Lei 7.210/1984;

### O atraso na formalização da contratação da mão de obra mencionada, por culpa exclusiva da CONTRATANTE ou da SEJUS, não ensejará qualquer gravame ou penalidade à CONTRATADA. O não cumprimento dessa obrigação, por parte da CONTRATADA, importará em rescisão do contrato firmado com a Administração Pública, sem prejuízo das demais consequências previstas na Lei 8.666/1993;

### Observar as disposições da PORTARIA SEGER/PGE/SECONT Nº 049-R/2010, de 24 de agosto de 2010.

## **DA CONTRATANTE**

### Disponibilizar à CONTRATADA, quando solicitado, toda a documentação e informações inerentes ao objeto contratado;

### Pagar regularmente à CONTRATADA o preço estabelecido no contrato, se preenchidos todos os requisitos técnicos e legais;

### Coordenar, através da área fiscalizadora do contrato, a execução do objeto pela CONTRATADA, efetuando os registros das ocorrências constatadas;

### Notificar a CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer em função da execução do objeto;

### Informar à CONTRATADA, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento das tarefas;

### Assegurar o acesso dos profissionais enviados pela CONTRATADA, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devem executar as tarefas.

# . DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

## É necessário o registro profissional dos trabalhadores juntamente ao Registro ou inscrição da licitante junto ao Conselho Regional da categoria profissional correspondente (CREA) da região da sede da empresa ou junto ao Conselho Federal dos Técnicos Industriais ou seu respectivo Conselho Regional, da região da sede da empresa, caso já esteja em operação.

## Comprovação de que a licitante executou serviço de características semelhantes ao objeto da licitação, considerando-se as parcelas de maior relevância e valor significativo e os quantitativos mínimos a seguir definidos:

### A comprovação será feita por meio de apresentação de no mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, com a identificação do declarante e de sua habilitação perante o Sistema CONFEA/CREA ou CFT/CRT.

### A ausência de habilitação do declarante poderá ser suprida pela apresentação da Certidão de Acervo Técnico - CAT referente ao Atestado expedida pelo Conselho profissional competente.

### Considera-se parcela de maior relevância e valor significativo: Prestação de serviço continuado, por período não inferior a 1 (um) ano, em Prestação de serviço de manutenção PREVENTIVA E CORRETIVA para XX centrais de PABX da Marca Siemens, em dimensão de no mínimo 50% (cinquenta por cento) da quantidade de centrais de PABX prevista no Termo de Referência, ou seja, para XX centrais de PABX da marca Siemens; (Cláusula aplicável quando o quantitativo de centrais for maior que um);

### Para comprovação de experiência anterior, será permitido o somatório de atestados de capacidade técnica. (Cláusula aplicável quando o quantitativo de centrais for maior que um).

#### Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica os seguintes dados: nome do CONTRATANTE e da CONTRATADA, data de início e término dos serviços; local de execução; especificações técnicas dos serviços e os quantitativos executados; e informação sobre o bom desempenho dos serviços;

#### Não serão aceitos atestados e/ou certidões de acervos parciais, referentes a obras ou serviços exigidos na qualificação técnica em andamento.

## Qualificação técnico-profissional:

### Registro ou inscrição dos responsáveis técnicos no Conselho Regional da categoria profissional correspondente (CREA ou CAU) da região da sede da empresa ou junto ao Conselho Federal dos Técnicos Industriais ou seu respectivo Conselho Regional, da região da sede da empresa, caso já esteja em operação;

### Comprovação de que a licitante possui em seu quadro permanente profissional devidamente reconhecido pelo CREA ou pelo CFT/CRT, de nível superior ou técnico e que seja detentor de no mínimo 1 (uma) Certidão de Acervo Técnico por execução de serviços de características semelhantes ao objeto da presente licitação, considerando-se as parcelas de maior relevância a seguir definidas;

#### Anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, acompanhada da Ficha de Registro de Empregados;

#### Contrato social ou Ata da Assembleia referente à investidura no cargo, no caso de sócio ou dirigente da empresa licitante;

#### Contrato de prestação de serviços ou de promessa de prestação de serviços, celebrado de acordo com a legislação civil comum;

#### Nos casos do item 6.2.5, deverão ser anexados os contratos e declarações individuais, por escrito, dos profissionais apresentados, autorizando sua inclusão na equipe técnica e confirmando a sua futura participação na execução dos trabalhos;

#### Os profissionais indicados pela licitante para comprovação da capacidade técnica-profissional deverão participar da execução dos trabalhos, admitindo-se a sua substituição por outros de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela CONTRATANTE.

# . DA VISTORIA

## A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução do objeto do contrato é facultada à licitante para verificação das condições locais, com a finalidade de obter a avaliação própria da natureza, complexidade e quantidade dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários, bem como para a obtenção de quaisquer outros dados que julgar relevantes para a formulação da proposta;

## A visita técnica poderá ser realizada até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, mediante prévio agendamento junto ao (órgão/entidade) pelo e-mail (...) ou pelo telefone (...), e será realizada no(s) seguinte(s) endereço(s):

\* Local 01 (especificar endereço)

\* Local 02 (especificar endereço) etc.

### A licitante deve ser representada por seus administradores, procuradores ou prepostos, que devem apresentar documento de identificação, procuração, carta de preposição ou outro documento hábil a comprovar o vínculo da pessoa indicada para a respectiva visita.

### A visitação será limitada a uma licitante por vez, de forma a evitar a reunião de interessados em data e horário marcados capazes de dar-lhes conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes;

## A visita técnica não será obrigatória, sendo dispensada também a apresentação de declaração de comparecimento ou conhecimento dos locais;

## Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante tem pleno conhecimento do local e de todas as informações para execução do objeto, não podendo alegar posteriormente a sua insuficiência, nem pleitear modificações nos preços, prazos e condições ou requerer o reequilíbrio econômico-financeiro em decorrência da falta de informações sobre o objeto.

# . DOS PRAZOS

## Os chamados a serem abertos pela CONTRATANTE se enquadrarão em alguma das categorias abaixo:

## **Baixa:**

## Problemas de funcionamento ou comunicação em um aparelho telefônico ou *softphone*;

## Demandas de ajustes de configurações em qualquer equipamento ou *software* da solução;

## Demandas de extração de dados ou relatórios da central;

## Demandas de configurações para integração com soluções próprias da CONTRATANTE (aparelhos telefônicos, *softphones*, PABX externos, soluções de comunicação unificada e colaboração, entre outros);

## **Intermediária:**

## Problema de funcionamento ou comunicação em mais de um aparelho telefônico ou *softphone*;

## **Mediana:**

## Problema de comunicação intra-órgão via IP/SIP;

## **Alta**

## Qualquer problema que afete a comunicação de toda uma localidade;

## Problema de comunicação com a Rede Pública de Telefonia (STFC e SMP);

## Problema de comunicação inter-órgão para mais de um órgão via IP/SIP;

## Crítica/Emergencial

## Qualquer problema de funcionamento ocorrido em sites de alta criticidade provedores de serviços de urgência e emergência à população como CIODES e SAMU;

## Quando o incidente ocorrido ou solicitação de atendimento não estiver entre os descritos nas classificações acima, a classificação na severidade correta será de escolha exclusiva e razoável da CONTRATANTE. Nestes casos, somente poderá ser enquadrado em classificação Crítica/Emergencial casos excepcionais que notadamente prejudicam o funcionamento parcial ou total dos serviços de urgência e emergência à população.

## Meta de desempenho: O prazo de solução para cada categoria de severidade e o período a ser aplicado para a dedução no pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA está descrito na Tabela 2:

Tabela – Tempo padrão de resolução de incidentes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Severidade do incidente** | **Tempo para solução do incidente, a contar da solicitação da CONTRATANTE na Região Metropolitana da Grande Vitória** | **Tempo para solução do incidente, a contar da solicitação da CONTRATANTE nas Demais Localidades** |
| Baixa | 3 dias úteis | 5 dias úteis |
| Intermediária | 12 horas úteis | 18 horas úteis |
| Mediana | 8 horas úteis | 12 horas úteis |
| Alta | 4 horas corridos | 8 horas corridas |
| Crítica/Emergencial | 2 horas corridas | 6 horas corridas |

# . DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

## O acordo para o nível de serviço define parâmetros para remuneração da CONTRATADA, considerando os níveis de execução contratual admissíveis, porém, insuficientes para serem qualificados como inexecução parcial, mas falhos pela Administração.

## Em resumo, o Instrumento de Medição de Resultado IMR é um instrumento que permite definir bases objetivas para aferição da qualidade do objeto executado, permitindo à Administração, também com base em previsão expressa no instrumento convocatório promover as adequações de pagamento devidas no caso de não se verificar o atendimento das metas estabelecidas;

## O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR, o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.

## O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação das demais penalidades previstas no contrato.

Tabela -Grau de aplicação do Instrumento de Medição de Resultados

|  |  |
| --- | --- |
| **GRAU** | **CORRESPONDÊNCIA** |
| 1 | 0,5% sobre o valor faturado no mês de referência da ocorrência |
| 2 | 1,0% sobre o valor faturado no mês de referência da ocorrência |

Tabela – Ocorrências

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **GRAU** |
| 1 | Deixar de cumprir os prazos pactuados no contrato | 2 |
| 2 | Deixar de apresentar os relatórios previstos no contrato | 1 |
| 3 | Utilizar peças e materiais em desacordo com o previsto no contrato | 2 |

## A apuração do nível de serviço do período se dará descontando o somatório dos itens descumpridos conforme descrito na Tabela 4;

## Para fins de apuração do período faturado, cada item só será computado uma única vez;

## O percentual apurado será aplicado sobre o valor total da fatura do mês de referência da ocorrência;

## Os relatórios, tipos de peças e materiais citados na Tabela 3 devem estar em conformidades com os estabelecidos na seção 3 deste instrumento. Para os prazos deve-se considerar as previsões da seção 8.

# . DO RECEBIMENTO DO OBJETO, FATURAMENTO E PAGAMENTO

## A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelo serviço efetivamente prestado no mês de referência, vedada a antecipação;

## O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

## Caberá à CONTRATADA no 1º dia útil após a conclusão da parcela comunicar por escrito à CONTRATANTE tal fato, devendo a Administração receber o objeto na forma do presente instrumento;

### Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 2 (dois) dias da comunicação escrita da CONTRATADA;

### Definitivamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de \_\_\_\_\_\_(quantidade de dias);

### Após recebimento definitivo do objeto, na forma deste instrumento, a CONTRATADA deverá apresentar a fatura, em no máximo 02 (dois) dias úteis;

## A fatura será paga até o 10 (décimo) dia útil após a sua apresentação, sendo que o pagamento só poderá ser realizado nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês, conforme determina o inciso IV do Decreto nº 4662-R e inc. II do art. 1º da Portaria SEFAZ nº 34-R de 18 de junho de 2020;

### Caso o 10º (décimo) dia útil, ocorra nos intervalos entre os dias 10, 20 ou 30 de cada mês, o pagamento só ocorrerá em uma das datas informadas no item 11.2.1, a mais próxima ao 10º (décimo) dia útil;

## O pagamento será mensal e de valor fixo, proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR deste Termo de Referência, o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento;

## O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação das demais penalidades previstas em contrato;

## Junto com a fatura deverá encaminhar relatório dos serviços executados mensalmente com todos os chamados (abertos, em execução e encerrados).

# . DA GARANTIA

## Na forma prevista no Termo de Contrato, a licitante vencedora deverá prestar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

# . DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

## O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de 12 (doze) meses;

## A prorrogação poderá ser admitida nos termos do artigo 57 da Lei 8.666/1993, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo;

## Ocorrendo a hipótese prevista no inc. II do artigo 57 da Lei 8666/1993, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração;

## O contrato poderá ser rescindido antecipadamente pela CONTRATANTE sem gerar qualquer direito indenizatório à CONTRATADA, desde que notificada com a antecedência de 30 (trinta) dias;

## O contrato poderá ser rescindido antecipadamente pela CONTRATANTE no caso de conclusão do processo licitatório nº 2020-35V4Z, instaurado pela SEGER.

# . DAS PENALIDADES

13.1 - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

* + 1. Fixa-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
    2. Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do contrato;
    3. A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no item 10.2 deste edital e na Lei 8.666/1993.
  1. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:

a) advertência;

b) multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/93;

d) impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e o art. 28 do Decreto 2.458-R/2010;

e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.

* + 1. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”; “d” e “e” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).
    2. Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e”, a autoridade competente submeterá sua decisão ao Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.
    3. Caso as sanções referidas no parágrafo anterior não sejam confirmadas pelo Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, competirá ao órgão promotor do certame, por intermédio de sua autoridade competente, decidir sobre a aplicação ou não das demais modalidades sancionatórias.
    4. Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no CRC/ES, e a SEGER, no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea “d”, deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF e no CRC/ES.
  1. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

a) Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;

b) A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante contratado reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

c) O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do art. 110 da Lei 8.666/1993;

d) O licitante contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

e) Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, o órgão promotor do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei 8.666/1993;

f) O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo.

* 1. Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobrados judicialmente ou descontados dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato;
  2. Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada;
  3. Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança judicial da diferença.
  4. Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

# . DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

## Esta licitação será julgada sob o critério de menor preço por lote;

## O preço máximo admitido para o presente processo licitatório é de R$ xxxxxxxx;

## Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço global, nos termos do artigo 10, II, \_\_\_\_ ("a" ou “b”) da Lei 8.666/93.

# . ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

# ANEXO I - LOCALIDADE E MODELO DE CENTRAL DE PABX

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |