

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

(Órgão ou Secretária)

**TERMO DE REFERÊNCIA:**

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.

**Vitória – Espírito Santo**

**xxx de 2021**

**SUMÁRIO**

[1. IDENTIFICAÇÃO. 3](#_Toc92212050)

[2. OBJETO. 4](#_Toc92212051)

[3. MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA. 4](#_Toc92212052)

[4. PLANEJAMENTO E ADERÊNCIA ESTRATÉGICA. 6](#_Toc92212053)

[**4.1.** **Planejamento da contratação.** 6](#_Toc92212054)

[**4.2.** **Aderência estratégica do projeto.** 6](#_Toc92212055)

[5. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO. 6](#_Toc92212056)

[**5.1.** **Conceitos adotados neste Termo de Referência.** 6](#_Toc92212057)

[**5.2.** **Equipamentos cobertos.** 7](#_Toc92212058)

[**5.3.** **Serviços contratados.** 7](#_Toc92212059)

[**5.4.** **Procedimentos para manutenção.** 9](#_Toc92212060)

[**5.5.** **Principais serviços para manutenção preventiva.** 11](#_Toc92212061)

[**5.6.** **Principais serviços para manutenção corretiva.** 13](#_Toc92212062)

[6. QUANTITATIVO DE SERVIÇOS ESTIMADOS. 14](#_Toc92212063)

[7. OBRIGAÇÕES DAS PARTES. 14](#_Toc92212064)

[8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA. 17](#_Toc92212065)

[9. VISTORIA. 18](#_Toc92212066)

[10. PRAZOS. 19](#_Toc92212067)

[11. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR). 20](#_Toc92212068)

[12. RECEBIMENTO DO OBJETO, FATURAMENTO E PAGAMENTO. 21](#_Toc92212069)

[13. VIGÊNCIA DO CONTRATO. 22](#_Toc92212070)

[14. PENALIDADES. 22](#_Toc92212071)

[15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA. 24](#_Toc92212072)

[16. MODALIDADE DE LICITAÇÃO. 25](#_Toc92212073)

[17. ORÇAMENTOS E MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS. 25](#_Toc92212074)

[18. PROPOSTAS. 25](#_Toc92212075)

[19. GARANTIA. 25](#_Toc92212076)

[20. VIGÊNCIA DOS CONTRATOS. 26](#_Toc92212077)

[ANEXO I – MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS. 27](#_Toc92212078)

[ANEXO II – LOCALIDADE E MODELOS DOS EQUIPAMENTOS. 29](#_Toc92212079)

**1. IDENTIFICAÇÃO.**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Título:**  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. |
| **1.2** | **Delimitação do objeto:**  Prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para o equipamento (Descrição do Objeto Marca Unify modelo(s) (OpenScape 4000 e / ou OpenScape Business X8 e / ou OpenScape Business X5) |
| **1.3** | **Norma de procedimento:**  SCL Nº 004 – Instrução Inicial – Processos de Compra e Contratação. |
| **1.4** | **Prazo estipulado para os contratos:**  12 (doze) meses. |
| **1.5** | **Estimativa de custos global:**  R$ 0,00 ().‬ ‬ |
| **1.6** | **Unidade administrativa responsável pela coordenação geral do projeto:** |
| **1.7** | **Equipe de elaboração do projeto (nome, cargo e telefone):** |
| **1.8** | **Data de elaboração:** |
| **1.9** | **Data prevista para implantação:** |
| **1.10** | **Número da versão e data:**  Versão 01 |
| **1.11** | **Fundamentação legal:**  Portaria SEGER nº 36-R/2019.  Lei Federal nº 8.666, de 21/06/1993 e Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002.  Decreto Estadual nº 2.458-R, de 04/02/2010.  Decreto Estadual nº 2.340-R, de 26/08/2009.  Lei Complementar Federal nº 123, de 14/12/2006.  Lei Complementar Estadual nº 618, de 10/01/2012. |
| **1.12** | **Elementos mínimos previstos neste Termo de Referência (SCL 004 – T02):**   * Definição precisa, suficiente e clara do objeto que se deseja adquirir. * Necessidade da aquisição. * Quantitativo e locais de aplicação. * Valor estimado. |

1. **OBJETO.**
   1. 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.
2. **MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA.**
   1. O Governo do Estado do Espírito Santo, desde 2010, contrata a soluções de PABX por meio do Sistema de Registro de Preços, de forma corporativa, por se tratar de demanda comum, necessária ao desempenho de suas atividades institucionais dependentes de comunicação telefônica interna e externa para atendimento à população.
   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 e 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 na Secretaria de (Órgão ou Secretária) estará fora da garantia do fabricante a partir do dia XX/XX/20XX, sendo recebida por doação prevista no Contrato nº **XX/2015**. Com a disponibilização do bem, a (XXX)precisará contratar suporte técnico para correção de eventual problema ou defeito capaz de tornar inoperante o equipamento.
   6. 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 a ( Órgão ou Secretária).
   7. 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.
   8. A central telefônica de PABX é essencial à prestação do serviço da (Órgão ou Secretária) sendo necessária a contratação individual de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos recebidos por doação, mesmo não sendo a solução corporativa definitiva pelo Governo.
   9. 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.
   10. O ambiente atual do Governo do Estado do Espírito Santo é composto por um complexo ecossistema composto por mais de 190 (cento e noventa) localidades cada uma com centrais telefônicas do fabricante Siemens / Unify, onde ocorre a conversão do tráfego de voz de maneira segura no datacenter do PRODEST através de uma solução tecnológica chamada CENTRAL TRÂNSITO, também do fabricante Siemens / Unify.
   11. Todos os protocolos de comunicação de sinalização dos dados para melhor utilização de seus recursos precisam ser do fabricante Siemens / Unify e serem compatíveis com a infraestrutura existente.
   12. Atualmente esse ecossistema é composto por 9.159 (nove mil, cento e cinquenta e nove) ramais entre Analógicos Digitais e IP, e ainda 5.022 (cinco mil e vinte e dois) troncos de comunicação.
   13. Cada localidade embora possua um equipamento próprio, que interage com as demais secretarias do estado em caso de ligações entre secretarias através de protocolos proprietários e não existe viabilidade técnica para a interligação nesse ecossistema de outras centrais que não sejam 100% compatíveis com as soluções já existentes sem severas perdas tecnológicas, em muito casos impedindo por exemplo a simples funcionalidade de transferência de ligações.
   14. 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.
   15. É mandatório que a empresa contratada possua expertise em sustentação de ambiente de telefonia com operação de CENTRAL TRANSITO, característica do ecossistema do ambiente de integração do Governo do Estado do Espírito Santo.
   16. Devido à complexidade do ambiente e a criticidade do mesmo, é mandatório ainda que a empresa contratada possua a capacidade de abrir chamados diretamente junto ao fabricante Unify, assim como que possua as capacitações técnicas específicas para a operação que se almeja contratar.
3. **PLANEJAMENTO E ADERÊNCIA ESTRATÉGICA.**
   1. **Planejamento da contratação.**
      1. Em seu papel institucional, o setor de Suporte Técnico deve prover a SECRETARIA dos recursos tecnológicos e de comunicação necessários ao cumprimento da sua missão e dos princípios que regem a Administração Pública.
      2. Desta forma, após constatação da demanda, o setor de Suporte Técnico motivou a presente aquisição em função da necessidade descrita neste Termo de Referência.
   2. **Aderência estratégica do projeto.**
      1. A contratação pretendida alinha-se ao **Planejamento Estratégico 2018-2021** da (Órgão ou Secretária), através do atendimento ao Objetivo Estratégico “**Promover infraestrutura adequada ao desempenho das atividades**”.
4. **ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO.**
   1. **Conceitos adotados neste Termo de Referência.**
      1. **Sistema**: é o conjunto de equipamentos, elementos ou materiais interligados fisicamente, os quais através do desempenho de suas funções individuais contribuem para uma mesma função integrada.
      2. **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.
      3. **Manutenção**: é o conjunto de atividades que asseguram a plena capacidade e condições de funcionamento contínuo e confiável ao sistema e seus equipamentos.
      4. **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.
      5. **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.
      6. **Falha**: é a anormalidade no sistema ou em um equipamento com interrupção da capacidade de desempenhar integralmente sua função.
      7. **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% (cinquenta por cento) por tipos de portas da CPCT (Ramais/Troncos/Junções) ou paralisação total de qualquer software instalado para o funcionamento do equipamento.
      8. **Dia útil**: dia de funcionamento normal de expediente da CONTRATANTE, com horário diário compreendido entre 9h e 18h ou Atendimento 24 horas por 07 dias da semana.
   2. **Equipamentos cobertos.**
      1. O sistema de telefonia da (Órgão ou Secretária) é composto pelos itens relacionados abaixo:
5. Uma central PABX modelo OPENSCAPE BUSINESS 4000 ou X8 ou X5 do fabricante UNIFY.
6. (XX) aparelhos telefônicos digitais modelo OPENSTAGE 15T do fabricante SIEMENS.
7. Um E1 ISDN com (XX) canais, oito interfaces celulares GSM/IP, um softphone.
   1. **Serviços contratados.**
      1. 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 no LOCAL, em Vitória, no Espírito Santo.
      2. O objeto deve incluir 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 correções.
      3. 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.
      4. Os serviços serão realizados em datas e horários previamente acordados com o fiscal do contrato ou devidamente estabelecidos no plano de manutenção programada autorizado.
      5. 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.
      6. 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.
      7. Os serviços incluem o fornecimento de ferramentas, placas, ativos de rede, componentes e todo material necessário ao completo funcionamento dos entroncamentos, equipamentos e materiais de consumo (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 as especificações dos fabricantes dos equipamentos, normas técnicas e demais condições constantes deste Termo de Referência.
      8. 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.
      9. As peças substituídas e reparadas devem permanecer no equipamento da CONTRATANTE após o encerramento do contrato.
      10. Realização de atualizações técnicas corretivas e preventivas recomendadas pelo fabricante dos equipamentos, de modo a mantê-los dentro das condições normais de utilização.
      11. 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.
      12. Realização de atualizações (manutenção) do sistema de retificação elétrica, com eventual troca de componentes, em caso de necessidade.
      13. 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.
      14. 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.
      15. Toda infraestrutura de cabeamento, tubulação e demais acessórios físicos de interligação entre a central telefônica, computador e o quadro de distribuição de linhas telefônicas, caso precisem ser substituídos, deverão correr por conta da CONTRATADA.
      16. 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).
      17. A CONTRATADA deverá fornecer software que permita a configuração das centrais PABX para realização de serviços de configuração presenciais ou remotos.
      18. O software deve ser executado sob demanda e no momento da prestação dos serviços.
      19. 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.
      20. Para o acesso remoto especificado no presente documento, deverão ser empregados equipamentos e protocolos comprovadamente seguros e autorizados oficialmente pelo setor responsável da CONTRATANTE.
   2. **Procedimentos para manutenção.**
      1. A CONTRATADA deverá 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.
      2. A CONTRATADA deverá fornecer todas as peças, componentes e placas originais do fabricante do equipamento, quando necessária a substituição.
      3. A CONTRATADA deverá 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.
      4. A CONTRATADA deverá manter as equipes de manutenção, assim como as ferramentas, os equipamentos e os materiais de consumo 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.
      5. A CONTRATADA deverá elaborar e preencher as fichas de manutenção para cada equipamento submetido à prestação dos serviços.
      6. As fichas de manutenção 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.
      7. A CONTRATADA deverá 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.
      8. A CONTRATADA deverá 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.
      9. A CONTRATADA deverá 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.
      10. A CONTRATADA deverá 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.
      11. A CONTRATADA deverá realizar a atualização ou upgrade de firmwares e softwares de todos os equipamentos com a última versão de software/firmware, podendo a CONTRATANTE solicitar a comprovação das atualizações efetuadas e devendo a CONTRATADA demostrar que os softwares/firmwares estão em suas últimas versões.
      12. A CONTRATADA deverá 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.
      13. A CONTRATADA deverá 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.
      14. A CONTRATADA deverá reprogramar a central para adequação das facilidades DDR e para acesso remoto (à distância).
      15. A CONTRATADA deverá realizar configurações de distribuições de ramais, nomenclatura, ativação, desativação, modificações de permissões e restrições de chamadas (internas e externas).
      16. A CONTRATADA deverá executar modificações de classes, facilidade, arranjos de grupo e outras facilidades programadas através de comandos.
      17. A CONTRATADA deverá certificar-se de que os equipamentos estejam em pleno funcionamento, efetuando testes operacionais requeridos.
   3. **Principais serviços para manutenção preventiva.**
      1. 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.
      2. 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.
      3. 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.
      4. 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.
      5. 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.
      6. 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.
      7. A manutenção preventiva trimestral consistirá em 01 (uma) visita técnica a cada 90 (noventa) dias, iniciando-se no 1º mês da vigência contratual, na central telefônica instalada na CONTRATANTE, no endereço relacionado no ANEXO II, devendo ser realizados, no mínimo, os seguintes procedimentos:
8. Verificação dos equipamentos de alimentação elétrica (voltagem do retificador), no caso de quando possuir retificador.
9. Verificação da vida útil do banco de baterias, quando aplicável.
10. Verificação do funcionamento de todos os ramais.
11. Verificação das condições físicas dos equipamentos.
12. Verificação de alarmes do sistema.
13. Substituição de módulos do equipamento que venham a apresentar defeito.
14. Manter limpos os componentes do sistema de telefonia, tais como: carenagens, fiação, painéis, visores e demais componentes internos e externos.
    * 1. Descartar todas as sujeiras, retiradas do sistema de telefonia após sua limpeza, acondicionadas em sacos de material resistente e adequado.
      2. Entregar o relatório de verificação de erros e supervisão via software de gerenciamento para acompanhamento de conformidade do sistema ou atividade similar.
    1. **Principais serviços para manutenção corretiva.**
       1. 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; (c) nome do responsável pela solicitação do serviço.
       2. 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.
       3. A manutenção corretiva será realizada a cada chamado técnico, 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 chamados efetuados no mês.
       4. Os serviços de manutenção corretiva deverão ser realizados no equipamento sempre que ocorrerem falhas ou que sejam observadas situações que determinem sua necessidade.
       5. Os atendimentos deverão ser registrados em Ordem de Serviços, emitida pela CONTRATADA e assinada pelo fiscal do contrato ou superior.
       6. 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.
       7. 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.
       8. A manutenção corretiva será realizada a cada chamado técnico, 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 chamados efetuados no mês.
15. **QUANTITATIVO DE SERVIÇOS ESTIMADOS.**
    1. Para o dimensionamento dos serviços devem ser consideradas as informações abaixo:
16. Suporte a xx (xxxxxxx) ramais analógicos, xx (xxx) ramais digitais e xx (xxxx) ramais IP.
17. Suporte a 01 (uma) central PABX modelo xxxxxxxxxxxxxxxxxxx do fabricante UNIFY.
18. Suporte a xx (xxxxx) aparelhos digitais modelo OPENSTAGE 15T do fabricante SIEMENS.
19. Suporte a xxx interfaces Celular GSM / IP.
20. Suporte a xx (um) E1 ISDN com 30 canais.
    1. O serviço deve prever a 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 definidas.
    2. Se 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.
21. **OBRIGAÇÕES DAS PARTES.**
    1. **Da CONTRATADA.**
       1. 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.
       2. Possuir central de atendimento e monitoramento disponível à CONTRATANTE, em idioma português (Brasil).
       3. 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.
       4. 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.
       5. Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado.
       6. Fornecer, no ato da assinatura do contrato, meios de contatos (telefones e e-mails), mantendo-os devidamente atualizados durante a vigência contratual.
       7. 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.
       8. 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.
       9. 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.
       10. Indicar um representante com atribuições de coordenar, comandar, fiscalizar e orientar o bom andamento dos serviços, mantendo sempre regime de entendimento com a CONTRATANTE.
       11. 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.
       12. 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.
       13. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
       14. 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.
       15. Quando aplicável, apresentar certificados informando que os materiais que serão utilizados nos serviços são homologados pela ANATEL.
       16. 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.
       17. 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.
       18. Observar as disposições da PORTARIA SEGER/PGE/SECONT Nº 049-R/2010, de 24 de agosto de 2010.
    2. **Do CONTRANTE.**
       1. Disponibilizar à CONTRATADA, quando solicitado, toda a documentação e informações inerentes ao objeto contratado.
       2. Pagar regularmente à CONTRATADA o preço estabelecido no contrato, se preenchidos todos os requisitos técnicos e legais.
       3. Coordenar, através da área fiscalizadora do contrato, a execução do objeto pela CONTRATADA, efetuando os registros das ocorrências constatadas e notificar a CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer em função da execução do objeto.
       4. Informar à CONTRATADA, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento das tarefas e assegurar o acesso dos profissionais enviados pela CONTRATADA, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devem executar as tarefas.
22. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.**
    1. É necessário o registro profissional dos trabalhadores juntamente ao registro ou inscrição da licitante junto ao Conselho Regional da categoria profissional correspondente, na região da sede da empresa.
    2. Comprovação de que a licitante executou serviço continuado, por período não inferior a 1 (um) ano, de manutenção PREVENTIVA e CORRETIVA para uma central PABX Siemens / Unify de mesmo porte ao equipamento definido neste Termo de Referência assim como de ambiente contendo 50% (cinquenta por cento dos ramais) contratados.
    3. Comprovação de que a licitante executou serviço continuado, por período não inferior a 1 (um) ano, de manutenção PREVENTIVA e CORRETIVA com utilização de central PABX através de ambiente híbrido Analógico, Digital e IP contendo CENTRAL TRANSITO COM TRÁFEGO CENTRALIZADO.
    4. As comprovações serão feitas por meio de apresentação de um Atestado de Capacidade Técnica em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, com a identificação do declarante.
    5. 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.
    6. Não serão aceitos atestados e/ou certidões de acervos parciais, referentes a obras ou serviços exigidos na qualificação técnica em andamento.
    7. Qualificação técnico-profissional:
       1. 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.
       2. 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.
       3. Anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, acompanhada da Ficha de Registro de Empregados.
       4. Contrato social ou Ata da Assembleia referente à investidura no cargo, no caso de sócio ou dirigente da empresa licitante.
       5. Contrato de prestação de serviços ou de promessa de prestação de serviços, celebrado de acordo com a legislação civil comum.
       6. Nos casos do item 8.5, 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.
       7. 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.
       8. A Licitante deverá apresentar comprovação técnica da Certificação Unify, Master / Service Provider Specialization ou a Certificação Unify, Professional Specialization. Essas certificações são imprescindíveis para garantir aptidão técnica mínima necessária para execução dos serviços assim como possibilitar a abertura de chamados diretamente junto ao fabricante Unify. Empresas que não possuem em seu quadro essas certificações não possuem acesso aos sistemas de abertura de chamados prioritário junto à Unify para que seja exequível o cumprimento dos níveis de serviço atendidos, assim como não possuem acesso aos softwares mais atualizados para a gestão dos ambientes.
23. **VISTORIA.**
    1. 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.
    2. 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 à (Órgão ou Secretária) pelo e-mail XXX@XXX.es.gov.br ou pelo telefone 27 3636-XXXX, e será realizada no seguinte endereço: XXXXXXXXXX
    3. 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.
    4. 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.
    5. A visita técnica não será obrigatória, sendo dispensada também a apresentação de declaração de comparecimento ou conhecimento dos locais.
    6. 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.
24. **PRAZOS.**
    1. Os chamados a serem abertos pela CONTRATANTE se enquadrarão em alguma das categorias abaixo:
       1. **Baixa:**
          1. Problemas de funcionamento ou comunicação em um aparelho telefônico ou softphone.
          2. Demandas de ajustes de configurações em qualquer equipamento ou software da solução.
          3. Demandas de extração de dados ou relatórios da central.
          4. Demandas de configurações para integração com soluções próprias da CONTRATANTE (aparelhos telefônicos, softphones, PABX externos, soluções de comunicação unificada e colaboração, entre outros).
       2. **Intermediária:**
          1. Problema de funcionamento ou comunicação em mais de um aparelho telefônico ou softphone.
       3. **Mediana:**
          1. Problema de comunicação intra-órgão via IP/SIP.
       4. **Alta:**
          1. Qualquer problema que afete a comunicação de toda uma localidade.
          2. Problema de comunicação com a Rede Pública de Telefonia (STFC e SMP).
          3. Problema de comunicação inter-órgão para mais de um órgão via IP/SIP.
       5. **Crítica/Emergencial:**
          1. 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.
    2. **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 abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| Severidade | Tempo para solução do incidente, após abertura do chamado |
| Baixa | 3 dias úteis |
| Intermediária | 12 horas úteis |
| Mediana | 8 horas úteis |
| Alta | 4 horas corridos |
| Crítica/Emergencial | 2 horas corridas |

1. **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).**
   1. O 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.
   2. O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no IMR, o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.
   3. O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação das demais penalidades previstas no contrato e os graus de redução podem ser observados na tabela abaixo:

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

* 1. A apuração do nível de serviço do período se dará descontando o somatório dos itens descumpridos conforme descrito na tabela abaixo:

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

* 1. Para fins de apuração do período faturado, cada item só será computado uma única vez.
  2. O percentual apurado será aplicado sobre o valor total da fatura do mês de referência da ocorrência.

1. **RECEBIMENTO DO OBJETO, FATURAMENTO E PAGAMENTO.**
   1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelo serviço efetivamente prestado no mês de referência, vedada a antecipação.
   2. O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:
      1. 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.
      2. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 2 (dois) dias da comunicação escrita da CONTRATADA.
      3. Definitivamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de dez dias.
      4. Após recebimento definitivo do objeto, na forma deste instrumento, a CONTRATADA deverá apresentar a fatura, em no máximo 02 (dois) dias úteis.
   3. 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.
   4. 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.
   5. 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.
   6. O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação das demais penalidades previstas em contrato.
   7. Junto com a fatura deverá encaminhar relatório dos serviços executados mensalmente com todos os chamados (abertos, em execução e encerrados).
2. **VIGÊNCIA DO CONTRATO.**
   1. 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.
   2. 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.
   3. 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.
   4. **O contrato poderá ser rescindido antecipadamente pela CONTRATANTE sem gerar qualquer direito indenizatório à CONTRATADA, desde que notificada com antecedência de trinta dias.**
   5. O contrato poderá ser rescindido antecipadamente pela CONTRATANTE no caso de conclusão do processo licitatório nº 2020-35V4Z, instaurado pela SEGER.
3. **PENALIDADES.**
   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.
      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.
   2. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções:
4. Advertência.
5. Multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
   5. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:
9. Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.**
    1. A despesa para esta contratação correrá à conta dos recursos financeiros aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias do exercício em que se der a contratação.
16. **MODALIDADE DE LICITAÇÃO.**
    1. Os serviços descritos no presente Termo de Referência são facilmente encontrados no mercado, sendo possível estabelecer padrões de qualidade e desempenho peculiares aos itens solicitados. Pelo exposto e pelos valores apurados, sugerimos a modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO e com utilização do MENOR PREÇO na escolha do fornecedor.
    2. Deste modo, o presente documento contém os elementos essenciais determinados pela legislação, descritos de forma a subsidiar os interessados em participar do certame na preparação da documentação e na elaboração da proposta.
    3. Sugerimos na presente contratação o julgamento das propostas de preços pelo critério do MENOR PREÇO GLOBAL.
17. **ORÇAMENTOS E MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS.**
    1. A quantidade prevista e valores máximos para a licitação são sugeridos na tabela abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descrição | Período | Valor Total |
| 01 | *Serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças, materiais e partes para Central Privada de Comutação Telefônica – PABX, provida de tecnologia TDM/IP, analógica, digital e IP.* | 12 meses | **R$ 0,00**‬‬‬‬‬ |

1. **PROPOSTAS.**
   1. A proposta de preço ajustada ao valor estipulado deverá seguir a forma definida neste Termo de Referência, devendo conter os seguintes termos:
      1. Concordar com todos os termos e condições estabelecidas neste Termo de Referência, incluindo as obrigações da contratante.
      2. Apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários, na forma do **ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**.
2. **GARANTIA.**
   1. A garantia mínima para os serviços indicados neste Termo de Referência deverá ser de 90 (noventas) dias após o aceite definitivo, independente das demais exigências.
3. **VIGÊNCIA DOS CONTRATOS.**
   1. Os contratos, caso celebrados, terão vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura.
   2. A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

**ANEXO I – MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS.**

**À** (Órgão ou Secretária)

A/C: Senhor (a) Pregoeiro (a).

Apresentamos nossa proposta para fornecimento de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças, materiais e partes para Central Privada de Comutação Telefônica – PABX, provida de tecnologia TDM/IP, analógica, digital e IP, conforme as definições deste Termo de Referência e da planilha de preços abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | Descrição | Período | Valor Mensal |
| 01 | Serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças para os itens abaixo:   * Uma central PABX modelo OPENSCAPE BUSINESS 4000 ou X8 ou X5 do fabricante UNIFY. * (XX) aparelhos telefônicos digitais modelo OPENSTAGE 15T do fabricante SIEMENS. | 12 meses | **R$ XX.XXX,XX** ‬‬‬‬‬ |

**Valor Global**: **R$ XX.XXX,XX** (valor por extenso).

Nos preços apresentados para os itens acima identificados estão inclusos todos os componentes necessários ao completo funcionamento da solução de telefonia em uso na (Órgão ou Secretária).

Da mesma forma, estão inclusos todos os custos necessários à completa execução dos serviços, tais como: tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

O prazo de validade da proposta é de \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) dias, contados a partir da data de abertura do Pregão. **(Não poderá ser inferior a sessenta dias).**

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o contrato no prazo determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DADOS DA EMPRESA | | | | |
| Razão Social: | | | CNPJ: | |
| Endereço: | | | Tel/Fax: | |
| CEP: | Cidade: | | | UF: |
| Banco: | Agência: | | C/C: | |
| **DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:** | | | | |
| Nome: | | | | |
| Endereço: | | | | |
| CEP: | | Cidade: | | UF: |
| CPF: | | Cargo/Função | | |
| RG: | | Órgão Expedido: | | |
| Naturalidade: | | Nacionalidade: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Local e data |  | Nome e assinatura do responsável legal |

**ANEXO II – LOCALIDADE E MODELOS DOS EQUIPAMENTOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| Localidade | Modelos dos equipamentos |
| (XXXXXXXX) | Central PABX modelo OPENSCAPE BUSINESS 4000 ou X8 ou X5 do fabricante UNIFY.  Aparelhos telefônicos digitais modelo OPENSTAGE 15T do fabricante SIEMENS. |