Pregão Eletrônico nº 005/2023
Processo Administrativo: 0001/2022
CÓDIGO UASG: 926482
Data de Abertura: 27/11/2023 as 09h30min
No sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo configuração, e treinamento necessário, para atender as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG, conforme especificações deste Edital e anexos.

Valores Máximos Aceitáveis:

R$30.781,29 (trinta mil, setecentos e oitenta e um reais e vinte e nove centavos)

Registro de Preços?	Vistoria	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação
Não	Não se aplica	Contrato	**Menor preço global**

Documentos de Habilitação (Veja cláusula 9)	
Requisitos Básicos: - Sicaf ou documentos equivalentes - Certidão do Portal da Transparência – CEIS - Certidão do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) - Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União – TCU.	**Requisitos Específicos:** Item 9.11 - Qualificação Técnica

- O detalhamento dos documentos/requisitos de habilitação deve ser consultado na seção do instrumento convocatório acima indicado (Edital e anexos).

Licitação Exclusiva ME/EPP?	Reserv. Cota ME/EPP?	Exige Amostra/Dem.?	Dec. nº 7.174/2010?
Sim	**Não**	Não	Sim

Pedidos de Esclarecimentos:	Impugnações:
Até 22/11/2023 para o endereço **licitacoes@caumg.gov.br**	Até 22/11/2023 para o endereço **licitacoes@caumg.gov.br**

Modo de Disputa: **(X) Aberto** ( ) Aberto/Fechado

Observações:

SUMÁRIO

	EDITAL	3
1.	DO OBJETO	3
2.	DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	3
3.	DO CREDENCIAMENTO	4
4.	DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO	4
5.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	6
6.	DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	6
7.	DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	7
8.	DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA	10
9.	DA HABILITAÇÃO	11
10.	DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA	17
11.	DOS RECURSOS	18
12.	DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA	18
13.	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	19
14.	DA GARANTIA CONTRATUAL	19
15.	15 DO TERMO DE CONTRATO	19
16.	DO REAJUSTE	20
17.	DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO	20
18.	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA	20
19.	DO PAGAMENTO	20
20.	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	20
21.	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	21
22.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	22
	ANEXO I – Estudo Técnico Preliminar	24
	ANEXO II - Termo de Referência	42
	ANEXO III – Modelo de Proposta	62
	ANEXO IV – Termo de Confidencialidade	64
	ANEXO V - Minuta do Termo de Contrato.	69

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2023

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – CAU/MG, por meio do(a) Pregoeiro(a) Oficial e Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 31 de 30 de novembro de 2021, sediado à Avenida Getúlio Vargas, n.º: 447, 11º Andar, Bairro: Funcionários, CEP: 30.112-020, Belo Horizonte/MG, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002,da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto n° 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como as exigências estabelecidas neste Edital e demais normativos correlatos.

SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

DATA: 27 de novembro de 2023

HORÁRIO: 09H30MIN (Horário de Brasília/DF)

LOCAL: https://www.gov.br/compras/pt-br/

CÓDIGO UASG: 926482

1 DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo configuração, e treinamento necessário, para atender as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2 A licitação será realizada em único item.

1.3 O critério de julgamento adotado será o **menor preço global**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Compras.gov e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as descritas no Edital e Anexos.

2 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da CAU/MG para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

6.2.2.1.1.01.04.04.028	DEMAIS SERVIÇOS PRESTADOS

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

3 DO CREDENCIAMENTO

3.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3 **O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este pregão**.

3.4 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1 Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, conforme disposto no art. 9º da IN Seges/MP nº 3, de 2018.

4.1.1 Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.1.2 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.2 **Não poderão participar desta licitação os interessados:**

4.2.1 proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2 que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3 estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4 que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5 que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6 entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.8 sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa Seges/MP nº 5, de 2017.

4.3 Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 2010);

4.4 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5 Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

4.5.1.1 nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.1.2 nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

4.5.2 que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

4.5.3 que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.4 que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.5.5 que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de 2009.

4.5.6 que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.7 que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de1991.

4.5.8 que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

4.6 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2 **O envio da proposta**, **acompanhada dos documentos de habilitação** exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

5.5 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

5.7 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1 **Valor total do item;**

6.1.2 Descrição do objeto, contendo as informações similares ou iguais às especificações do Termo de Referência.

6.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

6.4 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.5 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.6 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações.

6.6.1 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

7.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.3 Também será desclassificada a proposta que:

7.3.1 Identifique o licitante.

7.3.2 não atendam às exigências do ato convocatório ou que apresentem dispositivos contrários à lei e à regulamentação vigente.

7.3.3 que contiverem preço condicionados a prazos, vantagens de qualquer natureza ou descontos não previstos neste Pregão.

7.3.4 que forem omissas, vagas, apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, bem como as que apresentarem preços ou vantagens baseadas nas ofertas de outras licitantes.

7.3.5 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.3.6 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.4 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.5 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.6 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.6.1 O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.

7.7 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.8 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.9 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

7.10 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto"**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.11 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.12 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.13 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

7.14 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

7.15 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.16 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.17 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.18 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.19 O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.20 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.19 O Critério de julgamento adotado será **o <u>menor preço global</u>**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.20 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.21 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.22 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.23 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.24 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.25 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.26 Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5° e 8° do Decreto n° 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

7.26.1 Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

7.26.1.1 bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

7.26.1.2 bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.26.1.3 bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.26.2 Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.26.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.26.3 Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.26.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.26.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.26.1.3 caso esse direito não seja exercido.

7.26.4 As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

7.27 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.27 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, ao objeto executado:

7.27.1 por empresas brasileiras.

7.27.2 por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

7.27.3 por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.28 Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.29 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

7.29.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.29.2 O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de <u>02 (duas) horas</u>, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.30 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.31 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação Fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

8 DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

8.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

8.2 Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MP nº 5/2017, que:

8.2.1 não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

8.2.2 contenha vício insanável ou ilegalidade.

8.2.3 não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência.

8.2.4 apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 – TCU – Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.3 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.4 **O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.**

8.4.1 O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

8.5 Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.6 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.7 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.8 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.8.1 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.8.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.9 Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.10 Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9 DA HABILITAÇÃO

9.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a. SICAF.

b. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis).

c. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d. Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas "b", "c" e "d" acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/)

9.1.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.1.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.1.2 O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.4 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2 Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1 O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

9.2.2 É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3 O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação, conforme parágrafo 2º do artigo 38 do Decreto 10.024/2019.

9.4 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6 Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1 Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7 Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8 **Habilitação Jurídica:**

9.8.1 No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2 Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br ;

9.8.3 No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.8.4 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.5 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.6 Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.8.7 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9 **Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

9.9.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas.

9.9.2 prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

9.9.4 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

9.9.5 prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.6 prova de regularidade perante a Fazenda Estadual e a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da lei;

9.9.7 caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual ou Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.9.8 caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.9.9 quando se tratar da subcontratação prevista no art. 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006, a licitante melhor classificada deverá, também, apresentar a documentação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e/ou empresas de pequeno porte que serão subcontratadas no decorrer da execução do contrato, ainda que exista alguma restrição, aplicando-se o prazo de regularização previsto no art. 4º, §1º do Decreto nº 8.538, de 2015.

9.10 **<u>Qualificação Econômico-Financeira</u>:**

9.10.1 certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

9.10.1.1 No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

9.10.2 balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

9.10.2.1 no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

9.10.2.2 é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.2.3 As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital. Igualmente, deverão apresentar o Balanço Patrimonial do último exercício social exigível.

9.10.3 comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.10.4 As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem **resultado inferior ou igual a 1(um)** em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o **patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento)** do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

9.10.5 Em se tratando de MEI's a comprovação será através de Declaração Anual de Faturamento do Simples Nacional (DASN – SIMEI).

9.11 **<u>Qualificação Técnica:</u>**

9.11.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.1.1.1 **Atestado técnico-operacional**: a licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter a licitante aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto licitado onde conste no mínimo a instalação ou manutenção de sistema de telefonia VoIP de pelo menos 50% da capacidade de ramais solicitada, switches, telefones IP, admitindo-se a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante. O atestado deverá comprovar ainda, pelo menos 1 ano de experiência com este tipo de solução, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os períodos serem ininterruptos.

9.11.1.1.2 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

9.11.1.1.3 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

9.11.1.1.4 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

9.11.1.1.5 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados apresentando, endereço atual da contratante, contato e local em que foram prestados os serviços.

9.11.2 Atestado técnico profissional: a licitante deve comprovar possuir um profissional – Responsável Técnico com formação em nível superior em Engenharia Eletrônica, Engenharia Elétrica, modalidade Eletrônica, ou Engenharia de Comunicação, com registro regular no respectivo Conselho de Fiscalização do Exercício Profissional em seu quadro funcional e detentor de atestado de responsabilidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou provado, relativo à execução do serviço que compõe a parcela de maior relevância técnica e valor significativo da contratação, a saber instalação de Sistema de Telefonia Voip, em nuvem, devidamente registrado na entendida profissional competente, conforme § 1º, do artigo 30, da Lei 8.666/1993

9.11.2.1 Entende-se, para fins deste Edital, como pertencente ao quadro permanente do licitante, na data prevista para entrega da proposta, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; e o prestador de serviços com contrato escrito firmado com o licitante, ou com declaração de compromisso de vinculação futura, caso o licitante se sagre vencedor do certame e venha a ser contratado.

9.11.2.2 No decorrer do fornecimento da solução, o profissional de que trata este subitem poderá ser substituído, nos termos do artigo 30, § 10, da Lei n° 8.666, de 1993, por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que a substituição seja aprovada pela Administração.

9.12 O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.13 A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital

9.13.1 A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.14 Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.15 A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.16 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.17 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.18 Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.19 Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10 DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1 A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1 Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2 Apresentar a proposta de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor.

10.1.3 Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.1.4 O prazo de validade de 60 (sessenta) dias, conforme item **6.11** deste instrumento, declarando que estão inclusos todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte/frete, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto a ser contratado.

10.1.5 Indicar o responsável pela assinatura do Contrato, informando nome completo, número do CPF, RG, e-mail e endereço, no mínimo.

10.2 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.3 Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismo e por extenso.

10.3.1 Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros. No caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4 A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5 A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6 As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

10.7 Documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no Edital e já apresentados até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, deverão, mediante solicitação do **Pregoeiro**, ser enviados juntamente à proposta adequada ao último lance.

10.7.1 Os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema ComprasNet **poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento**, em prazo a ser estabelecido pelo **Pregoeiro.**

10.7.1.1 Os originais ou cópias autenticadas, **caso sejam solicitados**, deverão ser encaminhados para a Sede do CAU/MG, aos cuidados do Pregoeiro (a), no seguinte endereço: Av. Getúlio Vargas, nº 447, 11º andar, Bairro Funcionários, CEP 30.112-020 – Belo Horizonte/MG.

10.7.2 Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da **licitante**, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

11 DOS RECURSOS

11.1 O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo de 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra quais decisões pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, **o prazo de 3 (três)** dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros **3 (três)** dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1 A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat") e e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2 A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14 DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1 As regras acerca da Garantia Contratual são as estabelecidas no Termo de Referência e no Termo de Contrato ou equivalente.

15 DO TERMO DE CONTRATO

15.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

15.2 O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.2.2 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3 Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

15.3.1 Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.3.2 Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.4 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

15.5 Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no Edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

16 DO REAJUSTE

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

17 DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

17.1 Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência e no Termo de Contrato ou equivalente.

18 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1 As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência e no Termo de Contrato ou equivalente.

19 DO PAGAMENTO

19.1 As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência e no Termo de Contrato, anexos a este Edital.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1 Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta.

20.1.2 Apresentar documentação falsa.

20.1.3 Deixar de entregar os documentos exigidos no certame.

20.1.4 Ensejar o retardamento da execução do objeto.

20.1.5 Não mantiver a proposta.

20.1.6 Cometer fraude fiscal.

20.1.7 Comportar-se de modo inidôneo.

20.2 As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços, que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

20.3 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.4 O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, bem como das demais sanções legalmente previstas, às seguintes sanções:

20.4.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação.

20.4.2 Multa e demais sanções legais, conforme previsões do Termo de Referência e do Termo de Contrato.

20.4.3 Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

20.5 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

20.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

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

20.8 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.9 Outras sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1 **Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da Sessão Pública, qualquer pessoa poderá impugnar este edital.**

21.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail **licitacoes@caumg.gov.br** ou por petição dirigida ou protocolada no endereço da Av. Getúlio Vargas, n.º: 447, 11º andar, Bairro: Funcionários, CEP: 30.112-020, Belo Horizonte/MG.

21.3 No último dia do prazo, as impugnações realizadas na forma eletrônica pelo e-mail licitacoes@caumg.gov.br só serão apreciadas caso tenham sido encaminhadas até às 17h00min deste dia, sendo consideradas intempestivas eventuais impugnações enviadas por e-mail após este horário.

21.4 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até **2 (dois)** dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.5 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.6 **Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro em até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para a abertura da Sessão Pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no edital.**

21.7 No último dia do prazo, os pedidos de esclarecimento só serão apreciados caso tenham sido encaminhados até às 17h00min deste dia, sendo considerados intempestivos eventuais pedidos de esclarecimento enviados após este horário.

21.8 O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **2 (dois)** dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

21.9 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.9.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.10 As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão juntados aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

21.11 As respostas às impugnações e aos esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro, serão divulgadas pelo sistema, no sitio do CAU/MG e vincularão os participantes e a Administração.

21.12 Qualquer modificação no Edital e seus Anexos exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

22 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário pelo Pregoeiro.

22.3 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.4 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.6 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.9 Em caso de expressa divergência entre disposições deste Edital e de seus Anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerão as deste Edital.

22.10 O Edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos https://www.gov.br/compras/pt-br e https://transparencia.caumg.gov.br/?page_id=341 , e também poderá ser lido no endereço da Av. Getúlio Vargas, n.º: 447, 11º andar, Bairro: Funcionários, CEP: 30.112-020, Belo Horizonte/MG, nos dias úteis, no horário das 09h00min às 17h00min, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22.11 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

22.11.1 ANEXO I – Estudo Técnico Preliminar.

22.11.2 ANEXO II - Termo de Referência.

22.11.3 ANEXO III – Modelo de Proposta.

22.11.4 ANEXO IV – Termo de Confidencialidade

22.11.5 ANEXO V - Minuta do Termo de Contrato**.**

Belo Horizonte, novembro/2023.

Arq. e Urb. Maria Edwirges Sobreira Leal
Presidente do CAU/MG

ANEXO I

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO COM USO DE TECNOLOGIA VOIP (VOICE OVER IP), EM NUVEM

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica para a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo instalação, configuração, e treinamento necessário, para atender as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG.

DA JUSTIFICATIVA E NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação se justifica tendo em vista a necessidade de integração e gestão do atendimento, por meio de ferramenta virtual, de profissionais de Arquitetura e Urbanismo e da sociedade pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais (CAU/MG).

Em 2021 e 2022, o atendimento telefônico constitui a segunda maior forma de contato recebida pelo CAU/MG, de modo se cadastraram 6.163 e 3.270 protocolos, respectivamente, estando atrás, apenas, do atendimento por *Whatsapp*, para o qual se cadastraram 15.918 e 13.259 protocolos, respectivamente.

Atualmente, o Conselho dispõe de sistema de telefonia com cerca de 30 ramais analógicos, na Sede, para atender empregados e gerentes, quantidade que se tornou deficitária com a convocação dos candidatos aprovados no Concurso Público nº 001/2019, enquanto que os Escritórios Descentralizados possuem linhas telefônicas separadas que não estão integradas entre si e ou mesmo com os ramais da Sede, não sendo possível realizar a transferência da ligação telefônica.

Além disso, os empregados lotados no Atendimento trabalham na Sede e nos Escritórios Descentralizados e dispõem de linhas distintas para o atendimento telefônico, assim, ao contatar o Conselho, a pessoa fica limitada à disponibilidade do atendente da linha por meio da qual se estabeleceu o contato telefônico.

Tendo em vista a relevância do atendimento telefônico para o CAU/MG, exige-se o aprimoramento do atendimento telefônico do CAU/MG, por meio da integração do atendimento da Sede e Escritórios Descentralizados, para proporcionar um melhor canal de comunicação com profissionais de Arquitetura e Urbanismo e com sociedade.

Diante do cenário de pandemia, as perspectivas de virtualização de quase a totalidade dos processos do CAU/MG aumentaram significativamente, inclusive com a implementação do regime parcial de teletrabalho na Autarquia, tendo sido constituído grupo de trabalho que estudará os impactos causados pelo regime de teletrabalho e expedirá uma nova orientação interna a respeito da continuidade do regime.

Nesse contexto, o CAU/MG tem buscado ferramentas que possibilitem atendimento ao público de forma mais abrangente e em formato digital, tendo em vista, principalmente, a pandemia da COVID-19, de modo a mantermos o isolamento social dos empregados e da sociedade, sem perda da qualidade da prestação de serviços, com mais eficiência, visando a excelência do atendimento.

A Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, mostrou-se a ferramenta digital ideal para integrar e melhor gerir o atendimento público do Conselho, uma vez que atenderá as comunicações externas e internas da Sede e dos Escritórios Descentralizados, independentemente da modalidade de trabalho dos empregados do CAU/MG – presencial, híbrida ou remota.

O conceito de sistemas em nuvem (c*loud*) possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo *hardware*, *software* e *link* de voz, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet.

Além disso, esta solução de comunicação possui "custo zero" nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço de telefonia fixa oferecido por operadoras deste ramo.

O sistema deverá conter 70 ramais, uma vez que o CAU/MG conta com equipe técnica de 51 pessoas, entre empregados e estagiários, sendo necessário uma margem de 10% para eventuais contratações, bem como deve contar com Unidade de Resposta Audível (URA) de no mínimo 3 níveis, tendo em vista que, atualmente, o Atendimento do CAU/MG conta com 8 (oito) pessoas e há previsão para convocação de mais 1 (um) candidato aprovado para a vaga de Assistente de Fiscalização e Atendimento, bem como também serão realizados atendimentos telefônicos pelo Setor de Cobrança e pela Ouvidoria.

Todas as chamadas deverão ser gravadas, devido à necessidade de utilização dos atendimentos como comprovação nos processos administrativos e judiciais desenvolvidos, como também em decorrência do tratamento hostil destinado aos atendentes do Conselho.

Tendo em vista que o sistema será utilizado por todas as equipes do CAU/MG, o sistema deverá contar com relatórios de utilização que permitam identificar: o número chamado em ligação local, urbana, celular, DDD e DDI; o número do ramal que originou a chamada; a data de início da chamada; a localidade destino da chamada; a hora de início da chamada / duração da chamada; e o centro de custo.

Em decorrência da modalidade de trabalho híbrida estabelecida pela Portaria Normativa nº 003/2023, como também do trabalho externo realizados pelas agentes de fiscalização, faz-se necessária a disponibilização de equipamentos que sejam compatíveis com este regime de trabalho, de modo que os *Softphones* constituem a melhor solução para a telefonia do CAU/MG, uma vez que são instalados em computadores e aparelhos de celular, sendo necessário apenas 1 (um) aparelho IP a ser disponibilizado para o Atendimento.

O plano de minutos de Telefonia VOIP em ligações para telefones fixo e móvel (dentro do território nacional) deverá ser na modalidade ilimitados com até 10 linhas simultâneas, tendo em vista que, atualmente, o Atendimento do CAU/MG conta com 8 (oito) pessoas e há previsão para convocação de mais 1 (um) candidato aprovado para a vaga de Assistente de Fiscalização e Atendimento, bem como também serão realizados atendimentos telefônicos pelo Setor de Cobrança e pela Ouvidoria.

Desta forma, a contração desse serviço é essencial, uma vez que ensejará a melhoria dos serviços prestados pelo Atendimento do CAU/MG, responsável pela conexão entre a autarquia e a sociedade, indo ao encontro com o objetivo estratégico prioritário do Conselho de "*Assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade*".

ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante	**Responsável**
Gerência Técnica e de Fiscalização	Samira de Almeida Houri

REQUISITOS DA CONTRAÇÃO

A empresa contratada deverá apresentar como requisito para a habilitação nas licitações exigir-se-á dos interessados, com base na Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993, o seguinte:

1 Habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista, cumprimento do disposto no inciso XXXIII do Art. 7° da Constituição Federal. (Incluído pela Lei nº 9.854, de 1999) conforme modelos previstos no EDITAL.

2 Qualificação Técnica

A Lei 5.194/1966, que regula o exercício das profissões de Engenheiro, Arquiteto e Engenheiro-Agrônomo, e dá outras providências, estabelece que:

*Art. 1º As profissões de **engenheiro**, arquiteto e engenheiro-agrônomo são caracterizadas pelas realizações de interêsse social e humano que importem na **realização dos seguintes empreendimentos**:*

(...)
*b) **meios** de locomoção e **comunicações**;*

*Art. 2º O **exercício**, no País, da **profissão de engenheiro**, arquiteto ou engenheiro-agrônomo, observadas as condições de capacidade e demais exigências legais, é assegurado:*

*a) aos que possuam, devidamente **registrado, diploma de faculdade ou escola superior de engenharia, arquitetura ou agronomia, oficiais ou reconhecidas, existentes no País**;*

(..)

A Resolução CONFEA nº 218/1973, que discrimina atividades das diferentes modalidades profissionais da Engenharia, Arquitetura e Agronomia, estabelece que:

Art. 1º - Para efeito de fiscalização do exercício profissional correspondente às diferentes modalidades da Engenharia, Arquitetura e Agronomia em nível superior e em nível médio, ficam designadas as seguintes atividades:

***Atividade 01 - Supervisão, coordenação e orientação técnica**;*
(..)
***Atividade 14 - Condução de trabalho técnico**;*
***Atividade 15 - Condução de equipe de instalação, montagem, operação, reparo ou manutenção**;*
***Atividade 16 - Execução de instalação, montagem e reparo**;*
***Atividade 17 - Operação e manutenção de equipamento e instalação**;*
(...)

*Art. 9º - Compete ao ENGENHEIRO ELETRÔNICO ou ao ENGENHEIRO ELETRICISTA, MODALIDADE ELETRÔNICA ou ao ENGENHEIRO DE COMUNICAÇÃO: I - o desempenho das atividades 01 a 18 do artigo 1º desta Resolução, referentes a materiais elétricos e eletrônicos; equipamentos eletrônicos em geral; **sistemas de comunicação e telecomunicações**; sistemas de medição e controle elétrico e eletrônico; seus serviços afins e correlatos.*

A Resolução 1.121/2019, que dispõe sobre o registro de pessoas jurídicas nos Conselhos Regionais de Engenharia e Agronomia e dá outras providências, estabelece que:

(...)
Art. 3º O registro é obrigatório para a pessoa jurídica que possua atividade básica ou que execute efetivamente serviços para terceiros envolvendo o exercício de profissões fiscalizadas pelo Sistema Confea/Crea.

Tendo em vista a legislação vigente, para a qualificação técnica, serão solicitados:

2.1) Prova de registro ou inscrição na entidade profissional competente;

2.1) Atestado técnico-operacional: comprovação de aptidão para desempenho de atividade por meio da apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(em) que a licitante já desempenhou satisfatoriamente o objeto licitado, no qual conste no mínimo a instalação ou manutenção de sistema de telefonia *Voip* de pelo menos 50% da capacidade de ramais solicitada, switches, telefones IP, admitindo-se a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, que representa a parcela de maior relevância técnica e maior valor significativo da contratação.

2.2) Atestado técnico-profissional: comprovação de possuir no quadro, responsável técnico com formação em nível superior em Engenharia Eletrônica, Engenharia Elétrica, modalidade Eletrônica, ou Engenharia de Comunicação, com registro regular no respectivo Conselho de Fiscalização do Exercício Profissional em seu quadro funcional e detentor de atestado de responsabilidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou provado, relativo à execução do serviço que compõe a parcela de maior relevância técnica e valor significativo da contratação, a saber instalação de Sistema de Telefonia *Voip*, em nuvem, devidamente registrado na entendida profissional competente, conforme § 1º, do artigo 30, da Lei 8.666/1993;

A Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, deverá contar com, no mínimo, 70 *softphones* (ramal IP), tendo em vista que o CAU/MG possui 50 colaboradores, entrem empregados e estagiários, sendo inserida uma margem de 10% (dez por cento) para eventuais contratações.

Unidade de Resposta Audível (URA) de no mínimo 3 níveis, com aparelhos e ramais IP, incluindo instalação, configuração, e treinamento necessário, para atender as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG.

As especificações que deverão dispor o Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem, serão as seguintes:

1 Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem:

1.1 A empresa poderá usar o modelo 100% digital, ou o modelo hibrido com o analógico, caso escolha o modelo hibrido deverá cumprir todos os requisitos relacionados a esse tipo de serviço:

1.1.1 A solução deverá ser do tipo CPCT (central privada de comutação telefônica);
1.1.2 A solução deverá obrigatoriamente possuir homologação da ANATEL como Central Privada de Comutação Telefônica;
1.1.3 A arquitetura de hardware deve ser equipada com processamento de memória adequado para suportar software de telefonia IP e suas respectivas funcionalidades;
1.1.4 O Sistema de Telefonia deverá ser 100% VoIP, possuir a configuração de *call center*

receptivo de chamadas telefônicas, atendimento eletrônico de chamadas (URA), correio de voz para todos os ramais, gravação de ligações para os ramais do *call center*/pesquisa de ligações para todos ramais

1.1 Características Gerais

1.2.1 O sistema deverá conter 70 ramais e deverá ser disponibilizado em uma plataforma na Nuvem que poderá ser pública ou privada do licitante;
1.2.2 Deve possuir gestão e configuração centralizada;
1.2.3 A solução deve suportar usuários simultâneos, escalável com a simples adição de ramal no sistema;
1.2.4 A solução deve possuir capacidade para atender a toda demanda de telefonia do CAU/MG sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico;
1.2.5 O sistema deve permitir o registro simultâneo de ramais IP;
1.2.6 Contas somente podem ser controladas por usuários autorizados;
1.2.7 Não poderá haver custo adicional por licença de usuário e/ou ramal, para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema;
1.2.8 Permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas;
1.2.9 Permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário;
1.2.10 Permitir *backup*;
1.2.11 Controlar o histórico de utilização de cada ramal por usuário;
11.2.12 Possuir uma URA (Unidade de Resposta Audível), com o objetivo de permitir que o sistema atenda as ligações e, através de uma gravação, oriente o usuário a digitar funções e assim encaminhar sua ligação para o setor ou ramal selecionado;
1.2.13 A CONTRATADA deverá possibilitar uma Unidade de Resposta Audível (URA) de no mínimo 3 níveis com opções a serem definidas pelo CONTRATANTE;
1.2.14 O sistema de autoatendimento deverá contar com formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;
1.2.15 Anúncio do tempo de fila para os usuários;
1.2.16 Música em espera e anúncios em formato de arquivo digital configuráveis;
1.2.17 A solução deve ser dimensionada com recursos computacionais suficientes e implementar as aplicações aqui especificadas;
1.2.18 Interceptar e encaminhar, automaticamente, para a rota VoIP as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora – CSP;
1.2.19 Possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones, garantindo a atualização centralizada e automática dos telefones IP sempre que necessário.
1.2.20 Deverá permitir retenção automática de chamadas, possibilitando o usuário selecionar um botão para acesso a uma nova linha, colocando automaticamente a chamada ativa em espera. O usuário deve ter a opção de colocar em espera e atender uma chamada secundária ou atender a chamada secundária, finalizando a chamada primária;
1.2.21 Permitir toques diferenciados para chamadas internas e externas;
1.2.22 Permitir configuração para que, no caso de uma chamada para um ramal ocupado, essa possa ser redirecionada para outro ramal;
1.2.23 Permitir configuração para que todas as chamadas para um determinado ramal sejam redirecionadas para outro ramal ou para o sistema de mensagens;
1.2.24 Permitir o recurso de captura de chamadas, possibilitando um usuário atender a partir de seu ramal ligações destinadas a outro usuário;
1.2.25 A ativação dessa facilidade deve ser realizada por um administrador do sistema, não permitindo que um usuário sem autorização possa configurar essa facilidade, evitando acessos indevidos às ligações;
1.2.26 Deve permitir o atendimento alternado de duas ou mais ligações;
1.2.27 Possibilitar estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
1.2.28 Deve prover a funcionalidade música em espera ou mensagem institucional, nas

seguintes situações:

a) Quando uma chamada é colocada em espera;
b) Quando uma chamada é transferida;
c) Quando uma chamada é estacionada;
d) Quando uma chamada estiver em uma fila de espera;

1.2.29 Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
1.2.30 Deve possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
1.2.31 Deve prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que uma chamada transferida sem atendimento retorne para o usuário que a transferiu;
1.2.32 Deve possibilitar a identificação do chamador;
1.2.33 Deve prover a funcionalidade "desvio de chamadas", possibilitando o redirecionamento de qualquer chamada recebida para outro destinatário;
1.2.34 O sistema deve permitir desviar todas as chamadas, quando o ramal estiver ocupado ou em caso de não atendimento;
1.2.35 O usuário poderá habilitar ou desabilitar o desvio de chamadas através do aparelho telefônico;
1.2.36 Deve permitir que usuários direcionem temporariamente todas as chamadas entrantes para seu ramal;
1.2.37 Deve prover a funcionalidade de não perturbe;
1.2.38 Para efeito de configuração de perfis de usuário, bem como as categorias de restrição do uso da telefonia, o sistema deve possibilitar as seguintes classes:

a) Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição;
b) Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública (local);
c) Restrito para tráfego DDI e DDD: não poderão originar chamadas de longa distância nacionais ou internacionais;
d) Restrito para tráfego DDD: não poderão originar chamadas de longa distância nacionais para interurbano;
e) Restrito para tráfego DDI: não poderão originar chamadas internacionais;

1.2.39 Deve possuir a sinalização de chamada em espera;
1.2.40 Implementar funcionalidade de chefe e secretária que permita que chamadas destinadas a um ramal primário toquem e sejam atendidas em um ramal secundário;
1.2.41 Permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas. O histórico de chamadas deve ser visualizado no aparelho telefônico, permitindo a navegação entre no mínimo 10 registros de cada tipo de chamada (realizadas, recebidos e não atendidas) armazenada;
1.2.42 Permitir que o usuário visualize no display de seu aparelho os números abreviados do sistema e pessoais disponíveis;
1.2.43 A linguagem do display dos telefones deve ser em Português;
1.2.44 A solução deve possuir a facilidade de música em espera para todos os ramais da solução;
1.2.45 O sistema deve emitir relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:

a) Número chamado em ligação local, urbana, celular, DDD e DDI;
b) Número do ramal que originou a chamada;
c) Data de início da chamada;
d) A localidade destino da chamada;
e) Hora de início da chamada / duração da chamada;
f) Centro de custo;

1.2.46 Os relatórios deverão ser gerados ao menos nos seguintes formatos: CSV e PDF;
1.2.47 Possibilitar a criação de novos relatórios sem onerar a contratante;

1.2.48 O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os Agentes IP's, sendo possível gravar e armazenar as chamadas durante pelo menos 3 meses online;
1.2.49 Deverá ser fornecido sistema de gravação total de chamadas para, no mínimo, 70 ramais IP's.
1.2.50 O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz.
1.2.51 A solução empregada deverá automaticamente gravar, comprimir e armazenar o áudio em ambiente on-line para futuras pesquisas e reproduções das gravações;
1.2.52 A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
1.2.53 As gravações deverão identificar origem e destino;
1.2.54 Deverá possuir opções para acesso remoto, para consulta das gravações através da rede;
1.2.55 A contratada deverá fornecer treinamento para a recuperação de gravações por parte da contratante;
1.2.56 O sistema de gravação deverá possibilitar que o supervisor encontre de forma rápida e eficiente, os arquivos de gravação;
1.2.57 Deverá permitir consulta de gravação através de *software* fornecido ou interface web;
1.2.58 O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados";
1.2.59 O sistema de gravação deverá permitir *backup*;
1.2.60 O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;
1.2.61 Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir log de acesso e histórico por perfil definido pelo administrador do sistema;
1.2.62 O sistema deve possibilitar ligações simultâneas equivalente à quantidade contratada;
1.1.63 O sistema deve possibilitar a portabilidade do nosso número da sede.

1.3 Segurança

1.3.1 Possibilitar que o tráfego de voz seja criptografado entre telefones IPs, gateways, PABXs e qualquer combinação destes.

1.4. Correio de Voz

1.4.1. O Sistema de Telefonia deve possuir sistema de correio de voz para no mínimo 70 ramais;
1.4.2 Deve possuir interface para que o usuário faça a edição de mensagens novas ou antigas;
1.4.3 Deve prover ao usuário interface para avançar ou retroceder a reprodução das suas mensagens;
1.4.4 O usuário pode repetir a reprodução de uma mensagem e receber informação detalhada sobre a mesma;
1.4.6 Deve permitir a associação de uma caixa postal a qualquer usuário do sistema de telefonia, independente do tipo de dispositivo**;**
1.4.6 Deve possuir mecanismo de login com senha individual para acesso às caixas postais;
1.4.7 O usuário com a funcionalidade de Correio de Voz pode:

1.4.7.1 Alterar a configuração pessoal;
1.4.7.2 Gravar suas saudações a partir do telefone;
1.4.7.3 Alterar sua senha pessoal de acesso através do telefone;
1.4.7.4 Definir no sistema a quantidade mínima de 5 (cinco) dígitos para a senha de acesso a caixa postal;
1.4.7.5 Alterar/editar a sua identificação pessoal;
1.4.7.6 Salvar, deletar, responder e encaminhar as mensagens de voz através de seu telefone;
1.4.7.7 Configurar as notificações de recebimento de mensagens.

2 *Softphones* compatíveis

2.1. A solução deve garantir que os softwares sejam compatíveis com Desktops (Windows 8, Windows 10 e Windows 11) ou aplicativos móveis (*Android* e IOS);
2.2. Todos os softwares/aplicativos compatíveis devem ser gratuitos;
2.3. Interface gráfica em idioma português;
2.4. Instalação simples e fácil.

3 Aparelho IP

3.1 O aparelho IP devem conter no mínimo as seguintes características:

3.1.1 Permitir a configuração de no mínimo 1 (uma) linha;
3.1.2 Capacidade de se conectar a um provedor de serviço de telefonia Internet;
3.1.3 Interface web para a realização de configuração remota utilizando um navegador de internet;
3.1.4 Possuir teclas Redial, Flash e Mute com sinalizador de acionamento (por led ou mensagem em display);
3.1.5 Volume da campainha ajustável;
3.1.6 Deve possuir duas portas 10/100/1000BASE-T Ethernet WAN RJ-45, permitindo ao equipamento ter a função de bridge de rede;
3.1.7 Funções de discagem rápida, bloqueio de chamada anônima, desvio de chamada, não perturbe, transferência de chamada e toques personalizáveis;
3.1.8 Menu do visor em Português do Brasil;
3.1.9 Opção para exigir senha de administrador para que se possa alterar as configurações do equipamento;
3.1.10 Deve permitir a atualização de firmware;
3.1.11 Viva-voz;
3.1.12 Conector exclusivo para utilização de headset RJ9
3.1.13 Deve suportar e implementar o protocolo IPv6
3.1.14 1 cabo de rede (RJ 45) homologado Anatel
3.1.15 Garantia mínima de 1 ano do fabricante
3.1.16 Deve ser homologado pela Anatel
3.1.17 A licitante deverá indicar obrigatoriamente marca/modelo do telefone IP e deverá fornecer manuais do equipamento, catálogo e documentação necessária para comprovação das facilidades do equipamento.

4 Plano de Telefonia VOIP

4.1 Portabilidade do número de telefone correspondente à Sede com os seguintes DDD: (31) + Telefone: 2519-0950;
4.2 Contratação de plano de minutos de Telefonia VOIP em ligações para telefones fixo e móvel (dentro do território nacional) na modalidade ilimitados com até 10 linhas simultâneas;
4.3 Será permitida a subcontratação no que tange o plano de telefonia, de modo a expandir as condições de participação de mais empresas potencializando a amplitude do processo.

5 Instalação e Configuração

5.1. Instalação e configuração das ferramentas oferecidas neste estudo, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato;
5.2. Acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica da atual operadora Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) para o novo plano contratado;
5.3. Instalação do aparelho IP e configuração do sistema na Sede do CAU/MG:

5.3.1. Sede Belo Horizonte: Avenida Getúlio Vargas, 447/11º Andar – Funcionários – Belo Horizonte/MG;
5.3.2. Instalação física dos equipamentos necessários para a implantação do sistema, bem como a configuração para o perfeito funcionamento;
5.3.3. Deverão ser fornecidos todos os fios, cabos e acessórios necessários para a instalação do aparelho IP;

5.4 O período e horário de realização da instalação e configuração das ferramentas oferecidas neste estudo serão definidos pela CONTRATADA em conjunto com a Gerência Administrativa-Financeira e a Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG.

6 Aceitação dos serviços contratados

6.1 Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários:

6.1.1 Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem executados CONTRATANTE;
6.1.2 O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aferição, pela CONTRATANTE, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações.

7 Treinamento

7.1 Devem ser previstos pelo menos os seguintes cursos de treinamento:

7.1.1 Treinamento(s) coletivo(s) para todos os funcionários, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizar a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis;
7.1.1.1 O treinamento deverá ser realizado no local de instalação dos equipamentos ou de forma remota, sem qualquer ônus para a Contratante;
7.1.2 Treinamento(s) para a equipe técnica do sistema, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução.

7.2 Deverá ser entregue em formato digital material com o conteúdo do treinamento ministrado;
7.3 O período e horário de realização do(s) curso(s) será definido pela CONTRATADA em conjunto com a Gerência Administrativa-Financeira e a Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG.

8 Suporte Técnico

8.1 A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema, inclusive do aparelho IP;
8.2 O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução.
8.3 A Contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos pelo período de vigência do contrato, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite máximo permitido em lei, a critério do CONTRATANTE.
8.4 Suporte e atendimento a chamados técnicos deverão ser fornecidos no horário de funcionamento do CAU/MG, por meio de uma central de atendimento (*call center*), obedecendo

as seguintes condições:

Grau	Descrição	Prazo para o início do atendimento remoto	Prazo para o início do atendimento presencial*
Crítico	Problemas que acarretem interrupção total de funcionamento.	02 horas	06 horas
Normal	Qualidade ruim das chamadas e da operação. Perda de chamadas originadas e recebidas.	04 horas	12 horas
Baixo	Incidentes que não causem impacto operacional na rede de voz, incluindo questões administrativas.	08 horas	24 horas

***** caso não resolvido pelo atendimento remoto

8.5 O grau de severidade dos chamados deverá ser comunicado a Contratada no momento de sua abertura;
8.6 O grau de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;
8.7 A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados;

8.8 Horário de expediente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais:

8.8.1 O horário de funcionamento do CAU/MG está compreendido das 7h às 19h, de segunda-feira à sexta-feira.
8.8.2 Considera-se fora de expediente o horário compreendido de 17h30min às 8h30min, em dias úteis, bem como os finais de semana e feriados.

8.9 A Contratada deverá fetuar reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários;
8.10 Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 24 (vinte e quatro) horas, a Contratada deverá instalar outro equipamento de igual configuração e proceder à configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços;
8.11 O equipamento ofertado deverá ser trocado por um novo, modelo igual ou superior, com no mínimo as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas se, no período de 10 (dez) dias úteis, ocorrerem defeitos sistemáticos que não sejam corrigidos nos prazos estabelecidos;
8.12 Cabe à Contratada manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus para a Contratante;
8.13 A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que possam ter acesso durante toda a operação do serviço.
8.14 O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais à CONTRATANTE.

A Execução dos Serviços ocorrerá conforme descrito no quadro abaixo:

Fase	Descrição	Prazo de Entrega
1	Da entrega dos equipamentos, instalação e configuração	Até 15 dias, após assinatura do Contrato.
2	Do Treinamento	Até 5 dias, após a entrega da fase 1
3	Da Portabilidade	Após o término da fase 2, será realizado agendamento dentro de 5 dias. Prazo de execução da portabilidade não poderá ser superior a 5 dias.
4	Dos testes de verificação dos Telefones (fase pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais)	2 dias, após implementado as fases 1, 2, 3.
5	Do Recebimento Provisório / Definitivo das fases: 1,2,3,4	Até 10 dias, após o término das fases 1, 2, 3, 4.

Tendo em vista que o valor estimado da contratação é inferior a R$ 80.000,00 (oitenta mil reais), as empresas participantes deverão ser microempresas ou empresas de pequeno porte.

A natureza do serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de bens comuns, nos termos do parágrafo único do art. 1° da Lei 10.520, de 2002.

A legislação adicional aplicável à contratação do serviço do presente estudo encontra amparo legal além da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; no Decreto n.º 3.555, de 08 de agosto de 2000 e alterações posteriores; no Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019; na Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, no Decreto n.º 8.538, de 6 de dezembro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

Nesse sentido, o **regime** de execução da contratação será **indireto**, por meio de **empreitada por preço global**, nos termos do item a, do inciso VIII, do artigo 6º da Lei 8.666/1993.

Esta contratação terá **vigência de 12 (doze) meses**, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, consoante disposto no inciso II, do art. 57, da Lei 8.666/93.

Desta forma, a estrutura procedimental da **modalidade pregão**, menos formalista e mais célere, não afeta a análise da qualidade do objeto licitado ou importa em prejuízos ao interesse público.

ANÁLISE DOS NORMATIVOS EXISTENTES

Com a finalidade de subsidiar este estudo, foram localizados e analisados os seguintes normativos que regulam especialmente os serviços a serem contratados, os quais produzirão impacto na contratação conforme as considerações respectivas:

Normativos	Considerações
Lei 8.666/93	Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
Lei 10.520/2002	Institui modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
Portaria 179/2019	Dispõe sobre medidas de racionalização do gasto Público nas contratações para aquisição de bens e Prestação de serviços, e dá outras providências.
IN SLTI/MPOG 01/2010	Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.
IN SLTI/MPOG 05/2017	Dispõe sobre regras e diretrizes para do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta ou obras pela Administração Pública Federal Direta, autárquica e fundacional.
IN 40/2020	Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.
Decreto Nº 10.024, de 20 de setembro de 2019	Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
IN 073/2020	Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Este estudo visa a seleção e Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Solução Integrada de Sistema de Telefônica Virtual IP, em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo configuração, treinamento e suporte técnico, e plano de telefonia VOIP, para atender as necessidades do Conselho.

Desta forma, as quantidades estimadas para a presente contratação estão relacionadas na tabela abaixo:

Serviço	Quantidade	Unidade de Medida
Locação de Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem	01	Mensal
Portabilidade	01	Unidade
Número fixo	01	Mensal
*Softphone (*Ramais IP)	70	Mensal
Locação de aparelho IP – Sede CAU/MG	01	Mensal
Ligações externas simultâneas ilimitadas (com até 10 linhas simultâneas)	01	Mensal

LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para avaliar a possibilidade de contratação de serviço Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, analisou-se as licitações disponíveis no Portal de Compras do Governo Federal, para conhecer e entender como este tipo de contratação está sendo conduzido nos demais órgãos, de modo que se observou que esta é uma aquisição bem comum, devido ao seu teor ser de extrema necessidade, principalmente com o objetivo de proporcionar condições adequadas de atendimento ao público.

Por conseguinte, foi realizado mais um levantamento das demais contratações realizadas pelo Poder Público, com a finalidade de verificar a melhor sistemática utilizada que atendesse à necessidade desta Autarquia Federal, de modo que a contratação de serviço Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo instalação, configuração, treinamento e suporte técnico, e plano de telefonia VOIP, foi uma das soluções comumente apresentadas.

Também se realizou uma pesquisa junto as empresas fornecedoras do objeto deste Estudo, de modo a reunir de mais informações e opções, o que proporcionou conhecer o que o mercado está oferecendo em quesitos de tecnologia, características técnicas, modelo, segurança e vantagens para seus clientes.

A pesquisa de mercado realizada para formação do presente processo pautou-se na tradução fidedigna dos preços de mercado, motivo pelo qual se teve o cuidado de não tomar como referência qualquer preço inexequível ou excessivamente elevado que pudessem acarretar distorções no valor da referência e a consequente impossibilidade de avaliação objetiva da vantajosidade econômica das propostas dos licitantes.

Diante dos fatos apresentados, concluiu-se que a melhor solução, no atual cenário desta Autarquia Federal, é a terceirização por meio da contratação de serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem.

ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O preço estimado é o parâmetro que dispõe a Administração para julgar licitações e efetivar contratações, e deverá ser elaborado em consonância com a Instrução Normativa nº 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e a Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral).

Dessa forma, os critérios estabelecidos para coleta dos orçamentos foram:

I - Painel de Preços disponível no endereço eletrônico http://paineldeprecos.planejamento.gov.br;[1]
II - Contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços;[2]
III - Pesquisa publicada em mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que contenha a data e hora de acesso;
IV - Pesquisa com os fornecedores, desde que as datas das pesquisas não se diferenciem em mais de 180 (cento e oitenta) dias;

Neste caso, os valores foram levantados em **pesquisa média de preço**, conforme tabelas abaixo, que será considerada como referencial para a contratação como valor máximo a ser pago pela contratação

[1] A pesquisa no Painel de Preços não retornou resultados precisos, ou mesmo atuais, que possibilitassem estabelecer um padrão comparativo adequado, com correlação ao objeto deste Estudo.
[2] A pesquisa por contratações semelhantes não retornou resultados precisos, ou mesmo atuais, que possibilitassem estabelecer um padrão comparativo adequado, com correlação ao objeto deste Estudo.

do serviço.

SISTEMA DE TELEFÔNICA VIRTUAL IP, EM NUVEM

Empresas	CNPJ	Qtd.	Item	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
Vono Tecnologia LTDA	**30.842.345/0001-53**	1	Locação de Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem	R$ 0,00	R$ 1.299,59	R$ 15.605,08
		70	*Softphone* (Ramais IP)	R$ 0,00		
		1	Locação de aparelho IP – Sede CAU/MG	R$ 29,99		
		1	Ligações externas simultâneas ilimitadas (com até 10 linhas simultâneas)	R$ 0,00		
		1	Número fixo	R$ 19,90		
		1	Portabilidade	R$ 10,00		
Net2Phone do Brasil Comunicacoes LTDA	**06.256.513/0001-44**	1	Locação de Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem	R$ 0,00	R$ 2.135,00	R$ 25.620,00
		70	*Softphone* (Ramais IP)	R$ 30,00		
		1	Locação de aparelho IP – Sede CAU/MG	R$ 30,00		
		1	Ligações externas simultâneas ilimitadas (com até 10 linhas simultâneas)	R$ 5,00		
55 Telecom Comunicação LTDA	**26.128.490.0001-08**	1	Locação de Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem	R$ 0,00	R$ 4.260,00	R$ 51.120,00
		70	*Softphone* (Ramais IP)	R$ 60,00		
		1	Número fixo	R$ 30,00		
		1	Locação de aparelho IP – Sede CAU/MG	R$ 30,00		
		1	Ligações externas simultâneas ilimitadas (com até 10 linhas simultâneas)	R$ 0,00		
Valor Estimado Global						**R$ 30.781,29**

Conforme demonstrativos acima, os valores médios estimados anuais a serem utilizados como referência para a contratação são:

Desta forma, a contratação perfará um valor estimado total de R$ 30.781,29 (trinta mil, setecentos e oitenta e um reais e vinte e nove centavos).

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

O Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais (CAU/MG) possui como objetivo estratégico prioritário "*Assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade*" e, diante do cenário de pandemia, as perspectivas de virtualização de quase a totalidade

dos processos do CAU/MG aumentaram significativamente, inclusive com a implementação do regime parcial de teletrabalho na Autarquia.

Nesse contexto, buscou-se ferramentas que possibilitem atendimento de forma mais abrangente e em formato digital, tendo em vista, principalmente, a pandemia da COVID-19, de modo a mantermos o isolamento social dos empregados e da sociedade, sem perda da qualidade da prestação de serviços, com mais eficiência, visando a excelência do atendimento.

O Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem, mostrou-se a ferramenta digital ideal para integrar e melhor gerir o atendimento público do Conselho, uma vez que atenderá as comunicações externas e internas da Sede e dos Escritórios Descentralizados.

O conceito de sistemas em nuvem (c*loud*) possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo *hardware*, *software* e *link* de voz, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet.

Desta forma, a contração desse serviço é essencial, uma vez que ensejará a melhoria dos serviços prestados pelo Atendimento do CAU/MG, a partir da integração e gestão do atendimento, por meio de ferramenta virtual, de profissionais de Arquitetura e Urbanismo e da sociedade pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais

JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Em regra, conforme § 1º do art. 23 da Lei nº 8.666/93, os serviços deverão ser divididos em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

O disposto não se encontra aplicável na presente demanda, uma vez que a licitação visa a contratação de uma solução desenvolvida por uma empresa apenas.

CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

As contratações correlatas são aquelas que guardam relação com o objeto principal, interligando-se a essa prestação do serviço, mas que não precisam, necessariamente, ser adquiridas para a completa prestação do objeto principal. A Instrução Normativa nº 3, de 11 de fevereiro de 2015, traz no inciso XII do art. 2º, o conceito e alguns exemplos de serviços correlatos.

Já as contratações interdependentes são aquelas que precisam ser contratadas juntamente com o objeto principal para sua completa prestação.

No caso em tela, não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

As despesas para atender a esta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do CAU/MG para o exercício de 2022, na classificação abaixo: 6.2.2.1.1.04.08.02.0001 – Atividade – Manter e Desenvolver as Atividades de Coordenação Técnica da GERTEF.

RESULTADOS PRETENDIDOS

O serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, ensejará a melhoria dos serviços prestados pelo Atendimento do CAU/MG, responsável pela conexão entre a autarquia e a sociedade, a partir da integração e melhoria gestão do atendimento, por meio de ferramenta virtual, aumentando a produtividade dos mesmos, a satisfação dos profissionais e da população em geral, melhorando a entrega dos serviços solicitados, atendendo ao princípio da eficiência.

PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTAS

Por tratar-se de um serviço em que não há intervenção direta no ambiente da Autarquia, não se faz necessário adotas nenhum tipo de adequação em ambiente físico.

A adequação se dará apenas quanto à capacitação dos empregados gestores e fiscais do contrato, designados na forma da lei, com experiência necessária para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, verificando a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

Para que a contratada minimize os possíveis impactos ambientais, ela deverá:

- A contratada deve conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços.

DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base no exposto acima, declara-se **ser viável** a contratação pretendida.

MAPA DE RISCOS

Como em toda contratação, vislumbram-se nesta alguns riscos que podem comprometer o sucesso do procedimento, tanto nas fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor, como na de gestão do contrato e execução do serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo configuração, treinamento e suporte técnico, e plano de telefonia VOIP.

A análise de riscos permite a identificação, avaliação e gerenciamentos dos riscos relacionados a todo o processo, de modo que, para cada risco identificado, define-se a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos potenciais em caso de acontecimento, possíveis ações preventivas e contingências, bem como a identificação de responsáveis para cada ação.

Entendem-se por ações preventivas, aquelas a serem tomadas, com base no desenho do mapa de riscos, de forma a prevenir a ocorrência dos riscos; já as ações de contingência, no entanto, são as que devem ser tomadas na ocasião dos danos começarem a ocorrer com a materialização dos riscos previstos.

Risco 01 – Não haver disponibilidade orçamentária			
Probabilidade:	(X) Baixa	( ) Média	( ) Alta
Impacto:	( ) Baixa	( ) Média	(X) Alta

Dano	
Descumprimento de prazos e descontinuidade dos serviços	
Ação Preventiva	**Responsável**
Realizar estudos e levantamentos detalhados de forma a permitir uma correta estimativa dos aspectos quantitativos e qualitativos do serviço a ser contratado.	Equipe de Planejamento da Contratação
Ação de Contingência	**Responsável**
Buscar remanejamento de valores previstos no orçamento anual, juntamente com revisão da necessidade imediata dositens demandados	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 02 – Especificação insuficiente para os serviços			
Probabilidade:	(x) Baixa	( ) Média	( ) Alta
Impacto:	( ) Baixa	(x) Média	( ) Alta
Dano			
Serviços sendo prestados de forma que não abrange todas as necessidades institucionais			
Ação Preventiva		**Responsável**	
Revisão de cada cláusula de obrigações da contratada e forma de prestação do serviço		Equipe de Planejamento da Contratação	
Ação de Contingência		**Responsável**	
Estudar o grau de insuficiência e refletir sobre a vantajosidade na rescisão contratual e abertura de novo processo licitatório		Equipe de Fiscalização	

Risco 03 – Ausência de licitantes			
Probabilidade:	(x) Baixa	( ) Média	( ) Alta
Impacto:	( ) Baixa	(x) Média	( ) Alta
Dano			
Descontinuidade dos serviços			
Ação Preventiva		**Responsável**	
Divulgação do Edital.		Equipe de Planejamento da Contratação	
Ação de Contingência		**Responsável**	
Republicação do Edital.		Equipe de Planejamento da Contratação	

Risco 04 – Atraso na conclusão da licitação			
Probabilidade:	( ) Baixa	(x) Média	( ) Alta
Impacto:	( ) Baixa	( ) Média	(X) Alta
Dano			
Não atendimento à demanda no prazo necessário, prejudicando a melhoria na prestação de serviços do atendimento do CAU/MG.			
Ação Preventiva		**Responsável**	
Na abertura das propostas, prevendo-se frequentes recusas de propostas, nomeação de mais pessoas para apoiar a Equipe de Planejamento e Área Técnica		Equipe de Planejamento da Contratação	
Ação de Contingência		**Responsável**	
Cancelamento de itens responsáveis pela demora e continuidade no suprimento das demandas com outra estratégia		Equipe de Planejamento da Contratação e Pregoeiro(a)responsável	

Risco 05 – Não aceitação da empresa contratada em renovar			
Probabilidade:	(x) Baixa	( ) Média	( ) Alta
Impacto:	( ) Baixa	(x) Média	( ) Alta
Dano			
Atraso no processo de contratação e riscos peculiares dos prazos dos procedimentos licitatórios			

Ação Preventiva	Responsável
Abertura de processo de renovação com 06 meses de antecedência	Fiscal do Contrato
Ação de Contingência	**Responsável**
Abertura de novo processo de contratação	Equipe de Planejamento da Contratação

Belo Horizonte, 16 de outubro de 2023.

Samira de Almeida Houri
Gerente Técnica e de Fiscalização

Aprovado:

Arq. Urb. Maria Edwirges Sobreira Leal
Presidente do CAU/MG

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DE MINAS GERIAS
CNPJ: 14.951.451/0001-19

TELEFONIA VOIP

1 – OBJETO

Seleção e Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo instalação, configuração, e treinamento necessário, para atender as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG, conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência.

2 – JUSTIFICATIVA

A contratação se justifica tendo em vista a necessidade de integração e gestão do atendimento, por meio de ferramenta virtual, de profissionais de Arquitetura e Urbanismo e da sociedade pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais (CAU/MG).

Em 2021 e 2022, o atendimento telefônico constitui a segunda maior forma de contato recebida pelo CAU/MG, de modo se cadastraram 6.163 e 3.270 protocolos, respectivamente, estando atrás, apenas, do atendimento por *Whatsapp*, para o qual se cadastraram 15.918 e 13.259 protocolos, respectivamente.

Atualmente, o Conselho dispõe de sistema de telefonia com cerca de 30 ramais analógicos, na Sede, para atender empregados e gerentes, quantidade que se tornou deficitária com a convocação dos candidatos aprovados no Concurso Público nº 001/2019, enquanto que os Escritórios Descentralizados possuem linhas telefônicas separadas que não estão integradas entre si e ou mesmo com os ramais da Sede, não sendo possível realizar a transferência da ligação telefônica.

Além disso, os empregados lotados no Atendimento trabalham na Sede e nos Escritórios Descentralizados e dispõem de linhas distintas para o atendimento telefônico, assim, ao contatar o Conselho, a pessoa fica limitada à disponibilidade do atendente da linha por meio da qual se estabeleceu o contato telefônico.

Tendo em vista a relevância do atendimento telefônico para o CAU/MG, exige-se o aprimoramento do atendimento telefônico do CAU/MG, por meio da integração do atendimento da Sede e Escritórios Descentralizados, para proporcionar um melhor canal de comunicação com profissionais de Arquitetura e Urbanismo e com sociedade.

Diante do cenário de pandemia, as perspectivas de virtualização de quase a totalidade dos processos do CAU/MG aumentaram significativamente, inclusive com a implementação do regime parcial de teletrabalho na Autarquia, tendo sido constituído grupo de trabalho que estudará os impactos causados pelo regime de teletrabalho e expedirá uma nova orientação interna a respeito da continuidade do regime.

Nesse contexto, o CAU/MG tem buscado ferramentas que possibilitem atendimento ao público de forma mais abrangente e em formato digital, tendo em vista, principalmente, a pandemia da COVID-19, de modo a mantermos o isolamento social dos empregados e da sociedade, sem perda da qualidade da prestação de serviços, com mais eficiência, visando a excelência do atendimento.

A Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, mostrou-se a ferramenta digital ideal para integrar e melhor gerir o atendimento público do Conselho, uma vez

que atenderá as comunicações externas e internas da Sede e dos Escritórios Descentralizados, independentemente da modalidade de trabalho dos empregados do CAU/MG – presencial, híbrida ou remota.

O conceito de sistemas em nuvem (c*loud*) possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo *hardware*, *software* e *link* de voz, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet.

Além disso, esta solução de comunicação possui "custo zero" nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço de telefonia fixa oferecido por operadoras deste ramo.

O sistema deverá conter 70 ramais, uma vez que o CAU/MG conta com equipe técnica de 51 pessoas, entre empregados e estagiários, sendo necessário uma margem de 10% para eventuais contratações, bem como deve contar com Unidade de Resposta Audível (URA) de no mínimo 3 níveis, tendo em vista que, atualmente, o Atendimento do CAU/MG conta com 8 (oito) pessoas e há previsão para convocação de mais 1 (um) candidato aprovado para a vaga de Assistente de Fiscalização e Atendimento, bem como também serão realizados atendimentos telefônicos pelo Setor de Cobrança e pela Ouvidoria.

Todas as chamadas deverão ser gravadas, devido à necessidade de utilização dos atendimentos como comprovação nos processos administrativos e judiciais desenvolvidos, como também em decorrência do tratamento hostil destinado aos atendentes do Conselho.

Tendo em vista que o sistema será utilizado por todas as equipes do CAU/MG, o sistema deverá contar com relatórios de utilização que permitam identificar: o número chamado em ligação local, urbana, celular, DDD e DDI; o número do ramal que originou a chamada; a data de início da chamada; a localidade destino da chamada; a hora de início da chamada / duração da chamada; e o centro de custo.

Em decorrência da modalidade de trabalho híbrida estabelecida pela Portaria Normativa nº 003/2023, como também do trabalho externo realizados pelas agentes de fiscalização, faz-se necessária a disponibilização de equipamentos que sejam compatíveis com este regime de trabalho, de modo que os *Softphones* constituem a melhor solução para a telefonia do CAU/MG, uma vez que são instalados em computadores e aparelhos de celular, sendo necessário apenas 1 (um) aparelho IP a ser disponibilizado para o Atendimento.

O plano de minutos de Telefonia VOIP em ligações para telefones fixo e móvel (dentro do território nacional) deverá ser na modalidade ilimitados com até 10 linhas simultâneas, tendo em vista que, atualmente, o Atendimento do CAU/MG conta com 8 (oito) pessoas e há previsão para convocação de mais 1 (um) candidato aprovado para a vaga de Assistente de Fiscalização e Atendimento, bem como também serão realizados atendimentos telefônicos pelo Setor de Cobrança e pela Ouvidoria.

Desta forma, a contração desse serviço é essencial, uma vez que ensejará a melhoria dos serviços prestados pelo Atendimento do CAU/MG, responsável pela conexão entre a autarquia e a sociedade, indo ao encontro com o objetivo estratégico prioritário do Conselho de "*Assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade*".

3 – DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO

3.1 O serviço objeto deste Termo de Referência compreende o fornecimento dos seguintes produtos:

3.1.1 Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem:

3.1.1.1 A empresa poderá usar o modelo 100% digital, ou o modelo hibrido com o analógico, caso escolha o modelo hibrido deverá cumprir todos os requisitos relacionados a esse tipo de serviço:

3.1.1.1.1 A solução deverá ser do tipo CPCT (central privada de comutação telefônica);
3.1.1.1.2 A solução deverá obrigatoriamente possuir homologação da ANATEL como Central Privada de Comutação Telefônica;
3.1.1.1.3 A arquitetura de hardware deve ser equipada com processamento de memória adequado para suportar software de telefonia IP e suas respectivas funcionalidades;
3.1.1.1.4 O Sistema de Telefonia deverá ser 100% VoIP, possuir a configuração de call center receptivo de chamadas telefônicas, atendimento eletrônico de chamadas (URA), correio de voz para todos os ramais, gravação de ligações para os ramais do call center/pesquisa de ligações para todos ramais

3.1.1.1 Características Gerais

3.1.1.2.1 O sistema deverá conter 70 ramais e deverá ser disponibilizado em uma plataforma na Nuvem que poderá ser pública ou privada do licitante;
3.1.1.2.2 Deve possuir gestão e configuração centralizada;
3.1.1.2.3 A solução deve suportar usuários simultâneos, escalável com a simples adição de ramal no sistema;
3.1.1.2.4 A solução deve possuir capacidade para atender a toda demanda de telefonia do CAU/MG sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico;
3.1.1.2.5 O sistema deve permitir o registro simultâneo de ramais IP;
3.1.1.2.6 Contas somente podem ser controladas por usuários autorizados;
3.1.1.2.7Não poderá haver custo adicional por licença de usuário e/ou ramal, para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema;
3.1.1.2.8 Permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas;
3.1.1.2.9 Permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário;
3.1.1.2.10 Permitir backup;
3.1.1.2.11 Controlar o histórico de utilização de cada ramal por usuário;
3.1.1.2.12 Possuir uma URA (Unidade de Resposta Audível), com o objetivo de permitir que o sistema atenda as ligações e, através de uma gravação, oriente o usuário a digitar funções e assim encaminhar sua ligação para o setor ou ramal selecionado;
3.1.1.2.13 A CONTRATADA deverá possibilitar uma Unidade de Resposta Audível (URA) de no mínimo 3 níveis com opções a serem definidas pelo CONTRATANTE;
3.1.1.2.14 O sistema de autoatendimento deverá contar com formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;
3.1.1.2.15 Anúncio do tempo de fila para os usuários;
3.1.1.2.16 Música em espera e anúncios em formato de arquivo digital configuráveis;
3.1.1.2.17 A solução deve ser dimensionada com recursos computacionais suficientes e implementar as aplicações aqui especificadas;
3.1.1.2.18 Interceptar e encaminhar, automaticamente, para a rota VoIP as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora – CSP;
3.1.1.2.19 Possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones, garantindo a atualização centralizada e automática dos telefones IP sempre que necessário.
3.1.1.2.20 Deverá permitir retenção automática de chamadas, possibilitando o usuário selecionar um botão para acesso a uma nova linha, colocando automaticamente a chamada ativa em espera. O usuário deve ter a opção de colocar em espera e atender uma chamada secundária ou atender a chamada secundária, finalizando a chamada primária;

3.1.1.2.21 Permitir toques diferenciados para chamadas internas e externas;
3.1.1.2.22 Permitir configuração para que, no caso de uma chamada para um ramal ocupado, essa possa ser redirecionada para outro ramal;
3.1.1.2.23 Permitir configuração para que todas as chamadas para um determinado ramal sejam redirecionadas para outro ramal ou para o sistema de mensagens;
3.1.1.2.24 Permitir o recurso de captura de chamadas, possibilitando um usuário atender a partir de seu ramal ligações destinadas a outro usuário;
3.1.1.2.25 A ativação dessa facilidade deve ser realizada por um administrador do sistema, não permitindo que um usuário sem autorização possa configurar essa facilidade, evitando acessos indevidos às ligações;
3.1.1.2.26 Deve permitir o atendimento alternado de duas ou mais ligações;
3.1.1.2.27 Possibilitar estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
3.1.1.2.28 Deve prover a funcionalidade música em espera ou mensagem institucional, nas seguintes situações:

a) Quando uma chamada é colocada em espera;
b) Quando uma chamada é transferida;
c) Quando uma chamada é estacionada;
d) Quando uma chamada estiver em uma fila de espera;

3.1.1.2.29 Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
3.1.1.2.30 Deve possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
3.1.1.2.31 Deve prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que uma chamada transferida sem atendimento retorne para o usuário que a transferiu;
3.1.1.2.32 Deve possibilitar a identificação do chamador;
3.1.1.2.33 Deve prover a funcionalidade “desvio de chamadas”, possibilitando o redirecionamento de qualquer chamada recebida para outro destinatário;
3.1.1.2.34 O sistema deve permitir desviar todas as chamadas, quando o ramal estiver ocupado ou em caso de não atendimento;
3.1.1.2.35 O usuário poderá habilitar ou desabilitar o desvio de chamadas através do aparelho telefônico;
3.1.1.2.36 Deve permitir que usuários direcionem temporariamente todas as chamadas entrantes para seu ramal;
3.1.1.2.37 Deve prover a funcionalidade de não perturbe;
3.1.1.2.38 Para efeito de configuração de perfis de usuário, bem como as categorias de restrição do uso da telefonia, o sistema deve possibilitar as seguintes classes:

a) Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição;
b) Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública (local);
c) Restrito para tráfego DDI e DDD: não poderão originar chamadas de longa distância nacionais ou internacionais;
d) Restrito para tráfego DDD: não poderão originar chamadas de longa distância nacionais para interurbano;
e) Restrito para tráfego DDI: não poderão originar chamadas internacionais;

3.1.1.2.39 Deve possuir a sinalização de chamada em espera;

3.1.1.2.40 Implementar funcionalidade de chefe e secretária que permita que chamadas destinadas a um ramal primário toquem e sejam atendidas em um ramal secundário;
3.1.1.2.41 Permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas. O histórico de chamadas deve ser visualizado no aparelho telefônico, permitindo a navegação entre no mínimo 10 registros de cada tipo de chamada (realizadas, recebidos e não atendidas) armazenada;
3.1.1.2.42 Permitir que o usuário visualize no display de seu aparelho os números abreviados do sistema e pessoais disponíveis;
3.1.1.2.43 A linguagem do display dos telefones deve ser em Português;
3.1.1.2.44 A solução deve possuir a facilidade de música em espera para todos os ramais da solução;
3.1.1.2.45 O sistema deve emitir relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:

a) Número chamado em ligação local, urbana, celular, DDD e DDI;
b) Número do ramal que originou a chamada;
c) Data de início da chamada;
d) A localidade destino da chamada;
e) Hora de início da chamada / duração da chamada;
f) Centro de custo;

3.1.1.2.46 Os relatórios deverão ser gerados ao menos nos seguintes formatos: CSV e PDF;
3.1.1.2.47 Possibilitar a criação de novos relatórios sem onerar a contratante;
3.1.1.2.48 O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os Agentes IP's, sendo possível gravar e armazenar as chamadas durante pelo menos 3 meses online;
3.1.1.2.49 Deverá ser fornecido sistema de gravação total de chamadas para, no mínimo, 70 ramais IP's.
3.1.1.2.50 O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz.
3.1.1.2.51 A solução empregada deverá automaticamente gravar, comprimir e armazenar o áudio em ambiente on-line para futuras pesquisas e reproduções das gravações;
3.1.1.2.52 A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
3.1.1.2.53 As gravações deverão identificar origem e destino;
3.1.1.2.54 Deverá possuir opções para acesso remoto, para consulta das gravações através da rede;
3.1.1.2.55 A contratada deverá fornecer treinamento para a recuperação de gravações por parte da contratante;
3.1.1.2.56 O sistema de gravação deverá possibilitar que o supervisor encontre de forma rápida e eficiente, os arquivos de gravação;
3.1.1.2.57 Deverá permitir consulta de gravação através de *software* fornecido ou interface web;
3.1.1.2.58 O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados";
3.1.1.2.59 O sistema de gravação deverá permitir backp;
3.1.1.2.60 O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;

3.1.1.2.61 Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir log de acesso e histórico por perfil definido pelo administrador do sistema;
3.1.1.2.62 O sistema deve possibilitar ligações simultâneas equivalente à quantidade contratada;
3.1.1.1.63 O sistema deve possibilitar a portabilidade do nosso número da sede.

3.1.1.3 Segurança

3.1.1.3.1 Possibilitar que o tráfego de voz sejam criptografados entre telefones IPs, gateways, PABXs e qualquer combinação destes.

3.1.1.4. Correio de Voz

3.1.1.4.1. O Sistema de Telefonia deve possuir sistema de correio de voz para no mínimo 70 ramais;
3.1.1.4.2 Deve possuir interface para que o usuário faça a edição de mensagens novas ou antigas;
3.1.1.4.3 Deve prover ao usuário interface para avançar ou retroceder a reprodução das suas mensagens;
3.1.1.4.4 O usuário pode repetir a reprodução de uma mensagem e receber informação detalhada sobre a mesma;
3.1.1.4.6 Deve permitir a associação de uma caixa postal a qualquer usuário do sistema de telefonia, independente do tipo de dispositivo**;**
3.1.1.4.6 Deve possuir mecanismo de login com senha individual para acesso às caixas postais;
3.1.1.4.7 O usuário com a funcionalidade de Correio de Voz pode:

3.1.1.4.7.1 Alterar a configuração pessoal;
3.1.1.4.7.2 Gravar suas saudações a partir do telefone;
3.1.1.4.7.3 Alterar sua senha pessoal de acesso através do telefone;
3.1.1.4.7.4 Definir no sistema a quantidade mínima de 5 (cinco) dígitos para a senha de acesso a caixa postal;
3.1.1.4.7.5 Alterar/editar a sua identificação pessoal;
3.1.1.4.7.6 Salvar, deletar, responder e encaminhar as mensagens de voz através de seu telefone;
3.1.**1.47.7** Configurar as notificações de recebimento de mensagens.

3.1.2 *Softphones* compatíveis

3.1.2.1. A solução deve garantir que os softwares sejam compatíveis com Desktops (Windows 8, Windows 10 e Windows 11) ou aplicativos móveis (*Android* e IOS);
3.1.2.2. Todos os softwares/aplicativos compatíveis devem ser gratuitos;
3.1.2.3. Interface gráfica em idioma português;
3.1.2.4. Instalação simples e fácil.

3.1.3 Aparelho IP

3.1.3.1 O aparelho IP devem conter no mínimo as seguintes características:

3.1.3.1.1 Permitir a configuração de no mínimo 1 (uma) linha;
3.1.3.1.2 Capacidade de se conectar a um provedor de serviço de telefonia Internet;
3.1.3.1.3 Interface web para a realização de configuração remota utilizando um navegador de internet;

3.1.3.1.4 Possuir teclas Redial, Flash e Mute com sinalizador de acionamento (por led ou mensagem em display);
3.1.3.1.5 Volume da campainha ajustável;
3.1.3.1.6 Deve possuir duas portas 10/100/1000BASE-T Ethernet WAN RJ-45, permitindo ao equipamento ter a função de bridge de rede;
3.1.3.1.7 Funções de discagem rápida, bloqueio de chamada anônima, desvio de chamada, não perturbe, transferência de chamada e toques personalizáveis;
3.1.3.1.8 Menu do visor em Português do Brasil;
3.1.3.1.9 Opção para exigir senha de administrador para que se possa alterar as configurações do equipamento;
3.1.3.1.10 Deve permitir a atualização de firmware;
3.1.3.1.11 Viva-voz;
3.1.3.1.12 Conector exclusivo para utilização de headset RJ9
3.1.3.1.13 Deve suportar e implementar o protocolo IPv6
3.1.3.1.14 1 cabo de rede (RJ 45) homologado Anatel
3.1.3.1.15 Garantia mínima de 1 ano do fabricante
3.1.3.1.16 Deve ser homologado pela Anatel
3.1.3.1.17 A licitante deverá indicar obrigatoriamente marca/modelo do telefone IP e deverá fornecer manuais do equipamento, catálogo e documentação necessária para comprovação das facilidades do equipamento.

3.1.4 Plano de Telefonia VOIP

3.1.4.1 Portabilidade do número de telefone correspondente à Sede com os seguintes DDD: (31) + Telefone: 2519-0950;
3.1.4.2 Contratação de plano de minutos de Telefonia VOIP em ligações para telefones fixo e móvel (dentro do território nacional) na modalidade ilimitados com até 10 linhas simultâneas;
3.1.4.3 Será permitida a subcontratação no que tange o plano de telefonia, de modo a expandir as condições de participação de mais empresas potencializando a amplitude do processo.

3.1.5 Instalação e Configuração

3.1.5.1. Instalação e configuração das ferramentas oferecidas neste estudo, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato;
3.1.5.2. Acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica da atual operadora Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) para o novo plano contratado;
3.1.5.3. Instalação do aparelho IP e configuração do sistema na Sede do CAU/MG:

3.1.5.3.1. Sede Belo Horizonte: Avenida Getúlio Vargas, 447/11º Andar – Funcionários – Belo Horizonte/MG;
3.1.5.3.2. Instalação física dos equipamentos necessários para a implantação do sistema, bem como a configuração para o perfeito funcionamento;
3.1.5.3.3. Deverão ser fornecidos todos os fios, cabos e acessórios necessários para a instalação do aparelho IP;

3.1.5.4 O período e horário de realização da instalação e configuração das ferramentas oferecidas neste estudo serão definidos pela CONTRATADA em conjunto com a Gerência Administrativa-Financeira e a Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG.

3.1.6 Aceitação dos serviços contratados

3.1.6.1 Os seguintes procedimentos relacionados aos testes para aceitação dos ramais instalados serão necessários:

3.1.6.1.1 Realização de testes de funcionamento dos ramais instalados a serem executados CONTRATANTE;
6.1.2 O aceite técnico dos ramais instalados se dará por meio da aferição, pela CONTRATANTE, da qualidade da ligação realizada de/para o ramal instalado, em conformidade com as especificações.

3.1.7 Treinamento

3.1.7.1 Devem ser previstos pelo menos os seguintes cursos de treinamento:

3.1.7.1.1 Treinamento(s) coletivo(s) para todos os funcionários, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizar a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis;
3.1.7.1.1.1 O treinamento deverá ser realizado no local de instalação dos equipamentos ou de forma remota, sem qualquer ônus para a Contratante;
3.1.7.1.2 Treinamento(s) para a equipe técnica do sistema, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução.

3.1.7.2 Deverá ser entregue em formato digital material com o conteúdo do treinamento ministrado;
3.1.7.3 O período e horário de realização do(s) curso(s) será definido pela CONTRATADA em conjunto com a Gerência Administrativa-Financeira e a Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG.

3.1.8 Suporte Técnico

3.1.8.1 A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema, inclusive do aparelho IP;
3.1.8.2 O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução.
3.1.8.3 A Contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos pelo período de vigência do contrato, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite máximo permitido em lei, a critério do CONTRATANTE.
3.1.8.4 Suporte e atendimento a chamados técnicos deverão ser fornecidos no horário de funcionamento do CAU/MG, por meio de uma central de atendimento (*call center*), obedecendo as seguintes condições:

Grau	Descrição	Prazo para o início do atendimento remoto	Prazo para o início do atendimento presencial*
Crítico	Problemas que acarretem interrupção total de funcionamento.	02 horas	06 horas
Normal	Qualidade ruim das chamadas e da operação. Perda de chamadas originadas e recebidas.	04 horas	12 horas
Baixo	Incidentes que não causem impacto operacional na rede de voz, incluindo questões administrativas.	08 horas	24 horas

***** caso não resolvido pelo atendimento remoto

3.1.8.5 O grau de severidade dos chamados deverá ser comunicado a Contratada no momento de sua abertura;

3.1.8.6 O grau de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;
3.1.8.7 A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados;

3.1.8.8 Horário de expediente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais:

3.1.8.8.1 O horário de funcionamento do CAU/MG está compreendido das 7h às 19h, de segunda-feira à sexta-feira.
3.1.8.8.2 Considera-se fora de expediente o horário compreendido de 17h30min às 8h30min, em dias úteis, bem como os finais de semana e feriados.

3.1.8.9 A Contratada deverá fetuar reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários;
3.1.8.10 Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 24 (vinte e quatro) horas, a Contratada deverá instalar outro equipamento de igual configuração e proceder à configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços;
3.1.8.11 O equipamento ofertado deverá ser trocado por um novo, modelo igual ou superior, com no mínimo as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas se, no período de 10 (dez) dias úteis, ocorrerem defeitos sistemáticos que não sejam corrigidos nos prazos estabelecidos;
3.1.8.12 Cabe à Contratada manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus para a Contratante;
3.1.8.13 A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que possam ter acesso durante toda a operação do serviço.
3.1.8.14 O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais à CONTRATANTE.

4 – LOCAIS DE ENTREGA DOS BENS OU REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços que englobam a entrega de equipamentos, implantação, configuração e treinamento serão executados na Sede Institucional do CAU/MG, localizada na Av. Getúlio Vargas, n.º: 447, 11º Andar, Bairro: Funcionários, CEP: 30.112-020, Belo Horizonte/MG.

4.1.1 As entregas devem ser feitas conforme foi especificado no cronograma do ANEXO A – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
4.1.2 A contratante deve homologar cada etapa e dar um aceite ou não para a contratada.

4.2 Instalação e Configuração da Solução

4.2.1. O prazo máximo da instalação dos equipamentos, implantação e configuração da solução será de **37 (trinta e sete) dias corridos,** a contar da data de assinatura do Contrato.
4.2.2 O prazo máximo para a realização do treinamento referente ao item 3.1.7 será de até 5 (cinco) dias corridos, após o recebimento dos serviços de instalação dos equipamentos e configuração da solução.
4.2.3 Os produtos e equipamentos devem ser entregues pela CONTRATADA na localidade mencionada no item 4.1, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE. Devem vir acompanhados das respectivas notas fiscais, bem como comprovação de sua origem e quitação de tributos de importação, acaso sejam importados.

4.2.4 Após a assinatura do contrato e durante o curso do prazo de entrega, a CONTRATADA deve efetuar atividades de levantamento acerca da infraestrutura de TI e de telefonia existentes de modo a subsidiar a fase de planejamento no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede do CAU/MG.

4.2.4.1 As configurações predefinidas pelo fabricante dos produtos e equipamentos deverão ser alteradas de forma a estabelecer parâmetros adequados de desempenho e segurança da solução que será implantada na rede corporativa. Compõe a fase de levantamento a identificação e proposição das configurações e parâmetros que necessitarão ser alterados, os quais deverão constar na documentação de planejamento denominada Projeto de implantação apresentado ao CAU/MG.

4.2.5 Concluída as fases de instalação e integração, o CAU/MG e da CONTRATADA realizarão os testes previstos na fase de pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais.
4.2.6 Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo.

4.2.6.1 Além disso, a CONTRATADA deve entregar toda a documentação descrevendo os processos de instalação e configuração dos equipamentos e detalhes de implementação. No documento devem vir relacionados os produtos e equipamentos instalados e configurados, informando marca, modelo, número de série/código da licença e local/forma de instalação juntamente com a comprovação de garantia do fabricante para todos os elementos para o período contratado.
4.2.6.2 A versão final da documentação deve ser entregue à equipe técnica do CAU/MG para revisão e recebimento, como condição para ateste quanto à finalização das instalações e configurações e posterior emissão do termo de recebimento.
4.2.6.3 Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante.

4.2.7 O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, a verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional do CAU/MG.
4.2.8 A coordenação dos processos de instalação e configuração dos produtos e equipamentos deverá ser executada por analista(s) certificado(s) pelo fabricante, capacitado(s) nos respectivos componentes da solução; a comprovação poderá ser solicitada pela CONTRATANTE como pré-requisito para o início dos trabalhos.
4.2.9 Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pala Gerência Administrativa-Financeira do CAU/MG, ao qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela.
4.2.10 O recebimento definitivo da solução e consequente início do período da garantia se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica do CAU/MG, bem como recebimento de documentação técnica da solução.
4.2.11 As informações referentes à solução implantada, bem como acerca das instalações do CAU/MG, são de propriedade exclusiva do CAU/MG, sendo vedada qualquer divulgação destas informações sem prévia autorização por escrito da Autarquia, cabendo penalizações administrativas e sanções legais cabíveis, em caso de descumprimento;
4.2.12 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio do CAU/MG ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato;

4.2.13 Os funcionários da CONTRATADA colocados à disposição do CAU/MG, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício.

4.3 Cronograma de Execução dos Serviços

Fase	**Descrição**	**Prazo de Entrega**
1	Da entrega dos equipamentos, instalação e configuração	Até 15 dias, após assinatura do Contrato.
2	Do Treinamento	Até 5 dias, após a entrega da fase 1
3	Da Portabilidade	Após o término da fase 2, será realizado agendamento dentro de 5 dias. Prazo de execução da portabilidade não poderá ser superior a 5 dias.
4	Dos testes de verificação dos Telefones (fase pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais)	2 dias, após implementado as fases 1, 2, 3.
5	Do Recebimento Provisório / Definitivo das fases: 1,2,3,4	Até 10 dias, após o término das fases 1, 2, 3, 4.

5 – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.1 A GESTÃO DO CONTRATO será exercida pela Gerência Administrativa e Financeira do CAU/MG e a FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO será exercida pela Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG, a qual competirá zelar pela perfeita exação do pactuado, em conformidade com o previsto na proposta da CONTRATADA.

5.1.1 As unidades administrativas do CAU/MG serão responsáveis pelo acompanhamento do Controle de Gastos respectivos, devendo aprovar os valores utilizados pelos seus empregados e encaminhá-los à Gerência Técnica e de Fiscalização, mensalmente.

5.2 Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

5.3 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

6 – FISCALIZAÇÃO

6.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistirão na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercido por um representante da CONTRATANTE.

6.2 A CONTRATANTE monitorará constantemente o nível de qualidade dos produtos para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

6.3 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreenderá a mensuração dos seguintes aspectos:

6.3.1 Os resultados alcançados, com a verificação da qualidade demandada;
6.3.2 A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
6.3.3 A adequação da entrega à rotina demandada;
6.3.4 O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;
6.3.5 A satisfação da CONTRATANTE.

6.4 O fiscal do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no Parágrafo Primeiro do Artigo 65 da Lei n.º 8.666, de 1993.

6.5 O fiscal do contrato fará o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos Parágrafos 1º e 2º do Artigo 67 da Lei n.º 8.666, de 1993.

7 – VIGÊNCIA

7.1 As regras acerca do prazo de vigência contratual e prorrogação são as estabelecidas na Minuta de Contrato, anexa ao Edital.

8 – PAGAMENTO

8.1 O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos credenciados pelo Estado, na data do vencimento avençada no instrumento contratual, após o recebimento definitivo, pelo CONTRATANTE, acompanhado dos documentos fiscais.

8.2 O pagamento será realizado e mensalmente, para a locação do sistema de tecnologia VoIP (*voice over IP*), ramais IP, aparelho IP e plano de ligações externas simultânea, após verificação das seguintes documentações negativas:

8.2.1 Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
8.2.2 Consulta Regularidade do Empregador (FGTS);
8.2.3 Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral da Receita Federal;
8.2.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
8.2.5 Certidão Negativa de Débito Municipal; e
8.2.6 Certidão de Débitos Tributários (CDT) - Certidão Negativa de Débito Estadual

8.3 Caso a documentação esteja irregular ou faltando, o CAU/MG devolverá a nota fiscal até a regularização da documentação, não respondendo por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

8.3.1 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

8.4 O pagamento será feito em até **10 (dez) dias úteis** após o aceite da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato.

8.4.1 O aceite da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato será feito em até **05 (cinco) dias úteis** após o recebimento da Nota Fiscal.

9 – DECLARAÇÃO DA VERACIDADE DOS ORÇAMENTOS

9.1 Declaramos que os orçamentos enviados juntamente com este documento são verdadeiros, **conforme rubrica em cada um deles.**

10 – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1 COMPETE À CONTRATADA

10.1.1 Entregar, instalar, colocar em funcionamento e dar garantia para o objeto licitado e de acordo com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência, contados a partir da data da assinatura do Contrato.
10.1.2 Caso a contratada não seja a fabricante da solução deverá apresentar na a assinatura do contrato, comprovação formal com o fabricante que garanta o fornecimento de atualizações de software e suporte de 3º nível durante o período total de garantia de vigência do contrato.
10.1.3 Deverá ser fornecida a atualização de todos os softwares pelo período da vigência contratual. A atualização deve incluir novas versões de software lançadas pelo fabricante, novas versões de firmware disponíveis e o suporte nível 2 e nível 3 do fabricante.
10.1.4 Responsabilizar-se pela assistência técnica do Objeto licitado e sua manutenção gratuita durante o período de garantia do produto.
10.1.5 Observar para transporte, seja ele de que tipo for, as normas adequadas relativas às embalagens, volumes, etc.
10.1.6 Fornecer, juntamente com a entrega do Objeto licitado, toda a sua documentação fiscal e técnica e seu respectivo termo de garantia.
10.1.7 Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento do Objeto licitado a si adjudicado, inclusive fretes e seguros desde a origem até sua entrega no local de destino.
10.1.8 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
10.1.9 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE.
10.1.10 Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometidas por seus empregados, contratados ou prepostos, envolvidos na execução do Contrato.
10.1.11 Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos e supressões até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, conforme dispõe o parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
10.1.12 Responsabilizar-se, com foros de exclusividade, pela observância a todas as normas estatuídas pela legislação trabalhista, social e previdenciária, tanto no que se refere a seus empregados, como a contratos e prepostos, responsabilizando-se por toda e qualquer autuação e condenação oriunda da eventual inobservância das citadas normas aí incluídos, acidentes de trabalho, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE. Caso este seja chamado a juízo e condenado pela eventual inobservância das normas em referência, a

CONTRATADA obriga-se a ressarci-lo do respectivo desembolso, ressarcimento este que abrangerá despesas processuais e honorárias de advogado arbitrados na referida condenação.

10.1.13 Informar ao CAU/MG, o número de telefone para atendimento em caso de defeito na central.

10.1.14 Cumprir os prazos de atendimento para execução dos serviços mencionados neste Termo de Referência.

10.1.16 Os locais de instalação, bem como as partes afetadas, deverão ser mantidos devidamente limpos após a instalação da central, devendo ser prevista a proteção dos bens móveis, no caso de risco de danos ou manchas provenientes do serviço, com material apropriado.

10.1.17 O deslocamento de móveis dentro das salas será feito pela CONTRATADA bem como a limpeza geral dos locais após a instalação.

10.1.18 Deverá ser definido junto à Administração local para guarda de equipamentos e ferramentas, bem como local e horário para carga e descarga de materiais. A CONTRATADA deverá apresentar listagem de ferramentas e equipamentos de sua propriedade, que será entregue à segurança ao dar entrada na Seção para posterior conferência no término dos serviços. Não será permitida a utilização de ferramentas, equipamentos e materiais de limpeza da Seção, salvo quando houver autorização de responsável.

10.1.19 A instalação compreenderá ainda todos os serviços, materiais ou equipamentos necessários ao perfeito funcionamento da Solução de Telefonia VOIP, mesmo que não previstos por este Termo de Referência.

10.1.20 A CONTRATADA deverá providenciar às suas custas todas as atualizações do firmware da central e dos softwares de bilhetagem e gerenciamento dos ramais que forem solicitadas. A CONTRATADA será ainda responsável por qualquer atualização que se faça necessária nos equipamentos para atendimento a exigências futuras da operadora ou da Anatel.

10.1.21 A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada com relação ao início e ao progresso dos serviços em seus vários estágios.

10.1.22 A CONTRATADA deverá prover todas as funcionalidades para inspeção minuciosa dos materiais e serviços e deverá fornecer toda a mão de obra auxiliar, documentação, equipamentos e materiais necessários às inspeções.

10.1.23 Cumprir as demais obrigações previstas no Termo de Referência, Edital e seus anexos, bem como na proposta da CONTRATADA.

10.1.24 Realizar a manutenção preventiva e corretiva da central, de acordo com as normas específicas dos fabricantes dos equipamentos, realizando continuamente as ações, operações, exames, testes, verificações nos equipamentos, aparelhos, programas e periféricos que constituem a central.

10.1.25 Indicar preposto aceito pelo CAU/MG durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que necessário.

10.1.26 Informar imediatamente ao CAU/MG no caso de substituição do preposto.

10.1.27 Manter seu pessoal devidamente identificado, uniformizado, no mínimo, de camiseta ou camisa com logotipo da empresa, inclusive com crachás nas dependências do CAU/MG.

10.1.28 Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar, por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que eventualmente venha a ocorrer no período contratual.

10.1.29 Diligenciar para que seus empregados ou prepostos tratem os servidores e usuários com atenção e urbanidade.

10.1.30. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Gestor do Contrato, atendendo de imediato as reclamações.

10.1.31 Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços, peças ou materiais em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções dos serviços prestados.

10.1.32 Atender, de acordo com os prazos definidos no item 3.1.7.4, às solicitações abertas por defeitos no sistema ou em seus componentes, equipamentos, programas e periféricos, independentemente de ser feriado, sábado ou domingo, sem ônus adicionais.

10.1.33 Executar alterações solicitadas, relativas a mudanças dos dados de telefonia, atualização de programas e aplicativos, decorrentes de eventuais mudanças na legislação pertinente, cabendo à empresa o cumprimento às disposições deste Termo de Referência, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem executados.

10.1.34 Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo definido no item 3.1.7.4, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados.

10.1.35 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceita pela boa técnica, normas e legislação.

10.1.36 Implantar a supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.

10.1.37 Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CAU/MG inerentes ao objeto deste Termo de Referência.

10.1.38 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

10.1.39 Informar da necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, apresentando uma prévia do serviço para que seja analisado e aprovado pelo setor competente da Gerência Administrativa-Financeira e da Gerência Técnica e de Fiscalização.

10.1.40 Fornecer todos os equipamentos e máquinas necessárias à realização dos serviços objeto deste Termo de Referência, devendo oferecer total segurança a seus usuários.

10.1.41 Executar todos os serviços não explícitos neste Termo de Referência, mas necessários à execução dos serviços programados, com vistas ao perfeito funcionamento dos equipamentos e softwares.

10.1.42 Substituir profissional em todas as suas faltas, ausências e impedimentos, e sempre que necessário, por outro que detenha a mesma habilitação, especialização, treinamento e capacidade técnica do que está sendo substituído.

10.1.43 A contratada deverá garantir a continuidade dos serviços independentemente da indisponibilidade de seus profissionais.

10.1.44 Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência.

10.1.45 Responder pelos danos causados diretamente ao CAU/MG ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo CAU/MG.

10.1.46 Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto do CAU/MG.

10.1.47 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual, distrital ou municipal.

10.1.48 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CAU/MG.

10.1.49 Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências do CAU/MG.

10.1.50 Assumir todos os encargos, demandas trabalhistas, cíveis ou penais, relacionadas aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

10.1.51 Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais.

10.1.52 A inadimplência da empresa, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CAU/MG, nem

poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a empresa deverá renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva para com o CAU/MG.

10.1.53 Atualizar, sem custo adicional, durante a vigência contratual, versão de softwares da Solução de Telefonia e de suas respectivas funcionalidades sempre que o fabricante disponibilizar novas versões. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE quando da nova versão disponível e atualizara a Solução, com autorização da CONTRATANTE, em até 30 dias corridos a contar da data de notificação.

10.1.54 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e as orientações da contratante, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços.

10.1.55 Sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo atividades impugnadas a nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis. Caso a irregularidade apontada não seja sanada, o bem deverá ser substituído por outro com as mesmas especificações técnicas. Os custos referentes a substituição de bem rejeitado ou relativos as atividades realizadas em desconformidade técnica correrão exclusivamente a expensas da CONTRATADA.

10.1.56 Disponibilizar mensalmente, até o 5° (quinto) dia útil do mês subsequente, e através de meio eletrônico, relatório estatístico onde estarão demonstrados os dados relativos aos chamados ocorridos no mês, constando, no mínimo, número de chamados pela Sede e Escritórios Descentralizados do CAU/MG e tabela com estatística do prazo de atendimento, sendo que outros dados poderão ser incluídos no relatório, a critério da Gerência Técnica e de Fiscalização.

10.2 COMPETE À CONTRATANTE

10.2.1 Permitir acesso dos empregados da empresa prestadora de serviço às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto.

10.2.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da prestadora de serviço.

10.2.3 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

10.2.4 Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo CAU/MG, não deve ser interrompida.

10.2.5 Tornar disponível as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência.

10.2.6 Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio dos executores designados pelo CAU/MG.

10.2.7 Manter a natureza confidencial dos programas (softwares) fornecidos pela CONTRATADA, utilizando-os exclusivamente nos sistemas objeto do presente contrato, e para o qual foi licenciado.

10.2.8 Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e/ou serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor.

10.2.9 Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.

10.2.10 Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

10.2.11 Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de indicadores.

10.2.12 Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico do CAU/MG.

10.2.13 Registrar e manter arquivada em meio digital ou impresso todas as solicitações de execução de serviços.
10.2.14 Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do CAU/MG. e eventuais alterações.
10.2.15 Designar os gestores responsáveis para gerenciar o contrato.
10.2.16 Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o CAU/MG.
10.2.17 Acompanhar e fiscalizar toda a execução do objeto, assegurando o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
10.2.18 Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.
10.2.19 Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.
10.2.20 Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
10.2.21 Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.
10.2.22 Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.
10.2.23 Aplicar a CONTRATADA, quando necessário, as sanções legais cabíveis, garantida a ampla defesa.
10.2.24 Disponibilizar informações necessárias para o fiel cumprimento contratual e, por meio da equipe técnica que acompanhará, fiscalizar e assistir a CONTRATADA na execução do objeto, se certificando do cumprimento das condições estabelecidas em Contrato e evitando a ocorrência de danos de qualquer natureza, inclusive a terceiros.

11 – REAJUSTE

11.1 As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas na Minuta de Contrato, anexa ao Edital.

12 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 Cometerá infração administrativa, nos termos das Leis n.ºs 8.666, de 1993 e 10.520, de 2002 e dos Decretos n.ºs 3.555, de 2000 e 10.024, de 2019, a licitante/Adjudicatária que:

12.1.1 Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
12.1.2 Fraudar na execução do contrato;
12.1.3 Cometer fraude fiscal;
12.1.4 Não mantiver a proposta.
12.1.5 Não assinar o contrato no prazo estipulado pela CONTRATANTE;
12.1.6 Apresentar documentação falsa;
12.1.7 Deixar de entregar os documentos exigidos;
12.1.8 Não mantiver a sua proposta dentro do prazo de validade;
12.1.9 Comportar-se de modo inidôneo;
12.1.10 Fizer declaração falsa;
12.1.11 Ensejar o retardamento da execução do contrato.

12.2 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às sanções discriminadas abaixo.

12.2.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;
12.2.2 Multa moratória de até 0,33% (trinta e três centésimos por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso injustificado, até no máximo de 10% (dez por cento);
12.2.3 Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
12.2.4 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
12.2.5 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
12.2.6 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, 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 a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados e após decorrido o prazo da penalidade de suspensão do subitem anterior;

12.3 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

12.4 A aplicação de multa não impede que a Administração rescinda unilateralmente o Contrato e aplique as outras sanções cabíveis.

12.5 A recusa injustificada da Adjudicatária em assinar o Contrato, após devidamente convocada, dentro do prazo estabelecido pela Administração, equivale à inexecução total do contrato, sujeitando-a as penalidades acima estabelecidas.

12.6 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

12.6.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
12.6.2 Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação;
12.6.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

12.7 As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

12.7.1 Se o valor a ser pago ao contratado não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada no mês subsequente;
12.7.2 Se os valores do mês subsequente forem insuficientes, fica o contratado obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.
12.7.3 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
12.7.4 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dias) dias úteis, contado da solicitação do CONTRATANTE.

12.8 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

12.9 Decorridos trinta dias sem que a empresa CONTRATADA tenha iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão;

12.10 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão de licitar, a licitante será descredenciada pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações Legais;

12.11 A aplicação de qualquer das penalidades previstas será realizada por meio de processo administrativo, que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/93 e, subsidiariamente, na Lei n.º 9.784/99.

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

12.13 Será devido pelo Contratado o pagamento dos valores excedentes, se os prejuízos superarem o valor da multa prevista neste Termo de Referência.

12.14 O contrato será rescindido por ato unilateral e escrito do contratante e a aplicação das penalidades cabíveis, em caso de não pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, bem como pelo não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

13 – HABILITAÇÃO E JULGAMENTO

13.1 Os critérios de Habilitação e Julgamento são os estabelecidas no Edital.

14 – PROPOSTA

14.1 A proposta deverá atender os requisitos mínimos para a prestação do serviço, conforme Anexo III – Modelo de Proposta.

15 – RETENÇÃO DE IMPOSTOS

15.1 Conforme IN 1234/2012 e alterações propostas pela IN 1540/2015 da SRF, as retenções tributárias obedecerão as seguintes regras:

15.1.1 Optantes pelo Lucro Presumido e Lucro Real:

1. Para mercadorias/equipamentos: 5,85% (PIS - 0,65%, COFINS - 3%, CSLL - 1% e IR - 1,20%);

2. Para serviços: 9,45% (PIS - 0,65%, COFINS - 3%, CSLL - 1% e IR - 4,80%); e

3. ISS conforme Lei Complementar 116/2003 e respectivas derivações municipais.

15.1.2 Optantes pelo Simples Nacional:

4. ISS conforme Lei Complementar 116/2003 e respectivas derivações municipais.

15.2 Em casos de fornecimento de materiais ou serviços que contenham descrição específica nas legislações citadas, vide Anexo I da In 1234/2012.

16 – CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

16.1 Na execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, a Contratada terá acesso a informações críticas do CAU/MG. Assim, caberá a Contratada:

16.1.1 Exigir de cada profissional que venha a prestar os seus serviços a assinatura do Anexo I – Termo de Confidencialidade, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições;
16.1.2 Zelar pelo sigilo inerente à execução do objeto e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CAU/MG a que eventualmente tenha acesso, empregando todos os meios necessários para tanto;
16.1.3 Responsabilizar-se pela divulgação não autorizada ou pelo uso indevido de qualquer informação pertinente ao CAU/MG;
16.1.4 Assumir o compromisso de utilizar os dados sob estrita orientação do CAU/MG, responsabilizando-se pela segurança e proteção dos dados, conforme as regras constantes da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
16.1.5 Demonstrar que seus procedimentos estão adequados às exigências da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais leis que versam sobre o tratamento de dados pessoais.

16.2. Em caso de não cumprimento das condições estabelecidas no Anexo I – Termo de Confidencialidade por parte da CONTRATADA e/ou de seus profissionais signatários do Termo, e/ou de quebra da guarda e sigilo, aludidos, ou de utilização dos dados fornecidos pelo CAU/MG, para outros fins de qualquer natureza ou espécie, que não os expressamente autorizados e para uso exclusivo dos serviços prestados a este, a CONTRATADA responderá de forma incondicional, civil, criminal e administrativamente pelo fato, sem prejuízo do direito do CAU/MG de promover a rescisão contratual, com a aplicação das penalidades previstas neste ajuste.

17 – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 A CONTRATADA será responsável pelo pagamento de multas, punições ou indenizações que porventura venham a ser impostas por órgãos fiscalizadores de suas atividades, bem como dos ônus decorrentes de sua repercussão sobre o objeto do contrato a ser firmado com a CONTRATANTE.

17.2 É vedada a subcontratação parcial ou total do objeto deste Termo de Referência.

17.3 É vedada a pessoalidade e a subordinação direta dos empregados da Contratada aos gestores do Contratante.

17.4 A CONTRATADA deverá manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão e direção dos serviços.

18 – INSTRUMENTO DE CONTRATAÇÃO

18.1 A formalização da Contratação será feita mediante instrumento contratual

Belo Horizonte, 16 de outubro de 2023.

_____

Samira de Almeida Houri
Gerente Técnica e de Fiscalização

PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE - PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

A/C
Departamento de Licitações
CAU/MG

A Empresa _____ sediada à _____ (rua, bairro, cidade, telefone, etc.), inscrita no CNPJ/MF sob nº _____, neste ato representada por _____, abaixo assinada, propõe ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo instalação, configuração, e treinamento necessário, para atender as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG, nas seguintes condições:

ITEM	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO	VALOR UNITÁRIO MENSAL MÁXIMO	VALOR TOTAL MENSAL MÁXIMO
01	01	Locação de Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem	R$	R$
02	01	Número fixo	R$	R$
03	01	Portabilidade	R$	R$
04	70	*Softphone* (Ramais IP)	R$	R$
05	01	Locação de aparelho IP – Sede CAU/MG	R$	R$
06	10	Ligações externas simultâneas ilimitadas (plano de minutos de Telefonia VoIP em ligações para telefones fixo e móvel, dentro do território nacional, na modalidade ilimitados com até 10 linhas simultâneas)	R$	R$
VALOR TOTAL DO ITEM				R$

Preço Global por extenso: R$ ----,-- (----------)

1 Prazo de validade da proposta: _____ (**não inferior a 60 dias**);
2 Nos preços cotados estão inclusos todas as despesas, de qualquer natureza, como mão-de-obra, impostos, frete, seguro, custos diretos e indiretos, tributos incidentes, todas as taxas, equipamentos, serviços, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários; seguros, lucro e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto do Termo de Referência;
3 Dados bancários: _____ (**informar banco, agência e conta corrente para efeito de pagamento**);
4 Caso nos seja homologado o objeto da presente licitação, comprometemo-nos a assinar o Contrato/termo equivalente no prazo determinado pelo CAU/MG, indicando para esse fim o Sr. _____, Carteira de identidade nº _____, CPF nº

_____, _____ (profissão), _____(função na empresa), residente a rua, avenida_____ nº _____, em _____(cidade), como responsável legal desta empresa; e

5 Finalizando, declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

DECLARO:

Responsabilidade exclusiva sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes desta contratação.

_____
Assinatura

_____ / _____ / 202__

PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE - PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE - PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE

ANEXO IV

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Por meio do presente instrumento,

O Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais – CAU/MG, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.951.451/0001-19, sediada na Avenida Getúlio Vargas, 447, 11º andar, Bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG - CEP 30112-020, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social por sua Presidente Maria Edwirges Sobreira Leal, brasileira, arquiteta e urbanista, doravante denominada apenas REVELADORA e;

EMPRESA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxx, sediada na Rua xxxxx xxxx xxx n° x, Bairro x, CIDADE/SC - CEP xxxxx-xxx, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social por seu Diretor Presidente, xxxxxxxxx, inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxx, doravante denominada apenas RECEPTORA,

CONSIDERANDO:

 Que as Partes pretendem firmar Contrato de Prestação de Serviços por meio do qual RECEPTORA desenvolverá o aplicativo de fiscalização colaborativa da REVELADORA;
 Que o aplicativo será desenvolvido conforme as necessidades, orientações e informações repassadas pela REVELADORA à RECEPTORA, as quais são sigilosas e de importante estratégica para a primeira;
 Que é dever da RECEPTORA o respeito às disposições de segurança e proteção de dados, conforme Seção I, Capítulo VII, da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como a responsabilidade pela reparação de danos decorrentes do exercício da atividade de tratamento de dados, conforme Seção III do Capítulo VI, da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
 E considerando, por fim, que o aplicativo será desenvolvido de forma exclusiva, não podendo a RECEPTORA distribuí-lo, comercializá-lo, doá-lo nem demonstrá-lo a concorrentes da REVELADORA,

As partes acima qualificadas têm justa e acertada a celebração do presente Termo de Acordo de Confidencialidade e Outras avenças, conforme as cláusulas e condições a seguir dispostas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DO ACORDO

O objeto do presente Termo de Acordo é a estipulação de condições visando à manutenção do sigilo e confidencialidade das informações que serão repassadas pela REVELADORA à RECEPTORA para que esta possa desenvolver o aplicativo objeto consoante descrito na proposta comercial apresentada pela RECEPTORA na data de XX/XX/XXXX.

Parágrafo Único: A REVELADORA permanecerá completamente livre para revelar ou não informações confidenciais à RECEPTORA, entretanto, em havendo a revelação de informações, estas estarão subordinadas ao presente Acordo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES E RESTRIÇÕES

Para os fins deste Acordo entende-se por “Informações Confidenciais” as relativas à REVELADORA e seus colaboradores, descobertas, ideias, conceitos, know-how, processos, invenções, técnicas, designs, especificações, desenhos, diagramas, fluxogramas, diagramas de montagem, modelos, amostras, balancetes, dados, programas de computador, códigos fonte de programas de computador, qualquer informação relacionada às pesquisas realizadas pela REVELADORA, planos de marketing, merchandising, produtos, informações de qualquer natureza relacionadas a seus respectivos clientes,

informações contábeis relativas à REVELADORA, aquisições realizadas, e demais informações técnicas, financeiras ou comerciais, jurídicas e de propriedade intelectual, sejam de caráter técnico ou não, independente de sua natureza, forma, e suporte físico, escritas ou não, que estejam em poder da REVELADORA, e que terá acesso a RECEPTORA por ocasião do objeto descrito na Cláusula Primeira deste Acordo, não estando, contudo, limitadas a esta relação.

Parágrafo Primeiro: As partes assumirão também como Informações Confidenciais todas aquelas que, independentemente de haverem sido assim marcadas, sejam, pelo senso comum, merecedoras de tal qualificação.

Parágrafo Segundo: Em sendo alguma Informação Confidencial fornecida oralmente, deverá, a REVELADORA, entregar à RECEPTORA a mesma informação revelada em forma escrita e marcada como confidencial, dentro das 24 (vinte e quatro) horas subsequentes, com comprovante de entrega.

Parágrafo Terceiro: As Informações Confidenciais não incluirão qualquer informação que: (I) estiver ou posteriormente vier a se tornar disponível ao público sem que a RECEPTORA tenha violado quaisquer obrigações para com a REVELADORA; (II) for do conhecimento da RECEPTORA antes da divulgação dessa informação pela Parte Reveladora à Parte Receptora; (III) for obtida legitimamente de terceiros, sem restrições a respeito de revelações subsequentes; ou (IV) for desenvolvida de forma independente pela Parte Receptora.

Parágrafo Quarto: A RECEPTORA tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo. A RECEPTORA poderá divulgar informações ou materiais confidenciais somente aos seus funcionários ou consultores, e na medida em que os mesmos precisem conhecê-los. A RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus funcionários e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo. A RECEPTORA, ao repassar informações confidenciais ao seu pessoal, responderá perante a REVELADORA pelas ações desses empregados e consultores quanto à confidencialidade das informações repassadas.

Parágrafo Quinto: Por este Instrumento, a RECEPTORA se compromete a não revelar as informações confidenciais a qualquer pessoa ou entidade, sem o prévio consentimento por escrito da REVELADORA. A RECEPTORA não fará uso nem permitirá que outros façam uso de quaisquer informações confidenciais para qualquer propósito que não aquele para o qual foram reveladas. A receptora da “Informação Confidencial” não poderá copiar, reproduzir, divulgar, publicar ou fazer circular informação ou documento confidencial entre empregados ou consultores senão entre aqueles que tenham comprovadamente a necessidade de conhecê-la. A RECEPTORA também se compromete a não alterar ou adulterar qualquer comunicação de marca registrada, direito autoral, nem reprojetar, praticar engenharia reversa ou manufaturar qualquer programa ou equipamento, produto ou serviço, enfim, a não praticar qualquer ato que possa causar prejuízo à REVELADORA da “informação confidencial”, que viole o sigilo de suas informações e demais direitos da propriedade intelectual.

Parágrafo Sexto: A REVELADORA poderá visitar as dependências da RECEPTORA, mediante aviso prévio com prazo razoável, e durante o expediente normal de trabalho, para verificar o cumprimento, pela RECEPTORA, dos termos do presente Acordo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA NÃO UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Todas as informações e materiais confidenciais são e continuam sendo de propriedade da REVELADORA.

Parágrafo Primeiro: A RECEPTORA concorda em não utilizar as informações confidenciais para seu próprio benefício ou qualquer outro propósito que não o de executar os serviços descritos na Cláusula Primeira deste Acordo.

Parágrafo Segundo: A RECEPTORA concorda em avisar tempestivamente à REVELADORA por escrito acerca de qualquer apropriação indevida destas informações confidenciais ou abuso e/ou violação, por qualquer pessoa, que possam chegar ao seu conhecimento.

CLÁUSULA QUARTA – DO RETORNO DOS MATERIAIS E DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A RECEPTORA se obriga a devolver imediatamente todo material que contenha informações confidenciais, incluindo, sem limitação, todos os resumos, cópias de documentos e trechos de informações ou outra forma que possa conter qualquer “Informação Confidencial”, tão logo ocorra o encerramento dos serviços ou o término do presente Acordo, ou, ainda, imediatamente após a requisição feita pela REVELADORA.

Parágrafo Único: Sendo devolvidas e recebidas as “informações confidenciais”, a RECEPTORA e seu pessoal continuará com suas obrigações de confidencialidade que estiverem em curso por um período de 2 (dois) anos após o término deste Acordo.

CLÁUSULA QUINTA – DAS REVELAÇÕES A ENTIDADES GOVERNAMENTAIS

Se a RECEPTORA vier a ser obrigada a revelar isoladamente quaisquer informações confidenciais para qualquer entidade governamental jurisdicionalmente competente, enviará, prontamente, à REVELADORA, aviso por escrito, com prazo suficiente para permitir a esta requerer eventuais medidas ou recursos apropriados. Parágrafo Único: A RECEPTORA revelará tão somente as informações que forem legalmente exigíveis e empreenderá seus melhores esforços para obter tratamento confidencial para quaisquer informações confidenciais que, nestas circunstâncias, for obrigada a revelar.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES

A RECEPTORA reconhece que a indenização por prejuízos financeiros poderá ser uma reparação insuficiente para a divulgação não autorizada de informações ou materiais confidenciais, e que a REVELADORA terá o direito, sem renunciar a qualquer outro direito ou reparação, à compensação que vier a ser julgada adequada pelo juízo competente, responsabilizando-se pela reparação de danos materiais, morais, lucros cessantes que vierem a ser apurados, e verbas de sucumbência, acarretadas por eventual ação judicial que a REVELADORA venha a ser compelida a instaurar em decorrência do descumprimento das obrigações aqui estabelecidas.

Parágrafo Primeiro: Fica estabelecido que em caso de violação das obrigações de sigilo e exclusividade estabelecidas no presente Acordo, além da responsabilidade pela reparação dos danos a que se refere o caput, estará a RECEPTORA sujeita a multa não compensatória, a título de cláusula penal, no valor pago pela REVELADORA à RECEPTORA.

Parágrafo Segundo: O valor da multa fixada no Parágrafo acima será reajustado anualmente pela variação do Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, pelo período em que tais informações confidenciais forem mantidas nesta condição de sigilosas pela REVELADORA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PLENO TEOR DO ACORDO E EVENTUAIS ADITAMENTOS

Este Acordo contém o inteiro teor do ajuste entre as Partes relativo aos assuntos ora tratados e revoga qualquer outro acordo, seja ele verbal ou por escrito, podendo ser aditado ou modificado somente com

o consentimento por escrito entre as Partes, sendo que todas as comunicações serão válidas somente se entregues via e-mail, em mãos, se enviadas por fax com a devida comprovação da recepção, ou por via postal com porte pré-pago diretamente ao endereço das Partes, conforme abaixo, e nominadamente aos representantes indicados ou aos que firmam o presente Instrumento:

a) Para o Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais – CAU/MG A.: Aos cuidados de Danilo Silva Batista, e-mail presidente@caumg.gov.br; (031) 2519-0950; Avenida Getúlio Vargas, 447, 11º andar, Bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG - CEP 30112-020.

b) Para a Nome da Empresa Desenvolvera A.: Aos cuidados de Nome da pessoa, e-mail exemplo@exemplo.com.br; (DDD) 111111-1111; xxxxxxxx xxxxxx xxxxxx, n° x, Bairro x, Cidade/UF - CEP xxxxx-xxx.

Parágrafo Único: Os direitos estipulados neste Acordo não poderão ser objeto de renúncia por qualquer ato ou concordância da REVELADORA, seus representantes ou funcionários, salvo por meio de instrumento por escrito firmado por um representante autorizado desta. Nenhuma renúncia a qualquer estipulação do presente Acordo constituirá renúncia a qualquer outra estipulação, ou à mesma estipulação em outra ocasião.

CLÁUSULA OITAVA – DA EXCLUSIVIDADE

Considerando que o desenvolvimento do aplicativo por parte da RECEPTORA se dará mediante orientações, instruções e fornecimento de informações pela REVELADORA, o sistema a ser produzido, bem como a própria especificação e seu código fonte, são de exclusiva propriedade da Página 36 de 51 REVELADORA, não podendo, a RECEPTORA, distribuí-lo, comercializá-lo doá-lo ou demonstrá-lo a terceiros, sem a prévia e expressa autorização da REVELADORA. Parágrafo Único: A RECEPTORA se compromete, também, a, em hipótese alguma, fornecer soluções similares à produzida para a REVELADORA a concorrente desta. Haja vista que o aplicativo a ser produzido será desenvolvido mediante as especificações e necessidades da REVELADORA.

CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA E PRAZO

O presente acordo vigorará pelo período em que perdurar a relação comercial que vier a ser firmada entre as Partes relativamente ao objeto do presente Acordo, contado da data de sua assinatura. Parágrafo Único: A obrigação quanto à manutenção do sigilo em relação às informações confidenciais reveladas subsistirá, em quaisquer das hipóteses descritas no caput, pelo prazo de 2 (dois) anos contados da data do respectivo evento, assim entendido este como o momento da revelação da informação.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

As disposições deste Acordo aplicam-se a qualquer pessoa física ou jurídica que controla, é controlada por, ou compartilha o controle da RECEPTORA, ou qualquer pessoa jurídica coligada direta ou indiretamente das Partes.

Parágrafo Primeiro: Nenhuma das Partes poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações resultantes deste Acordo a terceiros, sem prévia anuência, e por escrito, da outra Parte.

Parágrafo Segundo: Toda e qualquer omissão, tolerância, autorização de uma Parte, quanto ao descumprimento ou cumprimento parcial, pela outra Parte, das obrigações ora assumidas, será considerada como mera liberalidade, não gerando precedente nem direito adquirido de qualquer espécie à Parte faltosa. Ocasionais concessões efetuadas de uma Parte à outra serão consideradas eventos isolados, não importando em qualquer alteração dos termos pactuados no presente instrumento.

Parágrafo Terceiro: Caso qualquer Cláusula ou condição deste Acordo seja, por qualquer razão, reputada inválida ou ineficaz, permanecerão plenamente válidas e vinculantes todas as Cláusulas e condições restantes, gerando efeitos em sua máxima extensão, como forma de alcançar a vontade das Partes.

Parágrafo Quarto: Os litígios, controvérsias e disputas relacionadas no presente Instrumento serão dirimidos na Justiça Federal, Seção Judiciária de Minas Gerais, com renúncia expressa a todos os demais, por mais privilegiados que sejam.

Parágrafo Quinto: Nenhuma disposição deste Acordo será interpretada de forma a representar a concessão de licença ou de qualquer tipo de direito pela REVELADORA à RECEPTORA em relação a qualquer pedido de patente, marca, programa de computador, direito autoral, segredo comercial ou outras informações que possam ser consideradas exclusivas, bem como ser interpretado como sendo um contrato de joint venture, associação, franquia, consórcio ou qualquer outra forma de associação legal, exigindo qualquer negócio efetivamente resultante dos entendimentos havidos sob este Acordo a instrumentalização específica que lhe for correspondente.

E, por estarem assim justas, certas e contratadas, as partes assinam o presente Acordo em 2 (duas) vias de igual teor e forma e para os mesmos efeitos na presença das testemunhas abaixo assinadas.

Belo Horizonte, __ de _____ de 202__.

Pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG:

_____
Responsável

Pela **EMPRESA**

_____
Responsável

Testemunhas:

_____
Nome:
RG:

_____
Nome:
RG:

ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº ...../....., QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – CAU/MG E A EMPRESA ..... PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO COM USO DE TECNOLOGIA VOIP (*VOICE OVER IP*), EM NUVEM, COM APARELHOS E RAMAIS IP, INCLUINDO CONFIGURAÇÃO, E TREINAMENTO NECESSÁRIO, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – CAU/MG

O **CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – CAU/MG,** inscrito no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o nº 14.951.451/0001-19, sediado na Avenida Getúlio Vargas, n.º: 447, 11º andar, Bairro: Funcionários, CEP: 30.112-020, Belo Horizonte/MG, representado neste ato por sua Presidente, MARIA EDWIRGES SOBREIRA LEAL, brasileira, arquiteta e urbanista, inscrita no CAU/BR sob o nº A9600-8, residente e domiciliada em Belo Horizonte/MG, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ....., neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e do CPF nº .....,doravante designada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 0001/2022, e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, bem como demais diplomas pertinentes, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico 005/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Solução Integrada de Comunicação com uso de tecnologia VoIP (*voice over IP*), em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo configuração, e treinamento necessário, para atender as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG.

1.1.1 Os serviços serão prestados nas condições e especificações estabelecidas neste Contrato, no Termo de Referência e Edital do Processo Administrativo alhures.

1.1.2 Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão Eletrônico 005/2022 e seus Anexos, bem como à Proposta Vencedora, sendo partes integrantes e inseparáveis deste Instrumento independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O serviço objeto deste Contrato compreende o fornecimento dos seguintes produtos:

2.1.1 Sistema de Telefonia Virtual IP, em nuvem:

2.1.1.1 A empresa poderá usar o modelo 100% digital ou o modelo hibrido com o analógico, caso escolha o modelo hibrido deverá cumprir todos os requisitos relacionados a esse tipo de serviço conforme abaixo.

2.1.1.2 A solução deverá ser do tipo CPCT (central privada de comutação telefônica) e ser fornecida em modo appliance. A solução deverá obrigatoriamente possuir homologação da ANATEL como Central Privada de Comutação Telefônica. A arquitetura de hardware deve ser construída em módulos e deve ser equipada

com processamento de memória adequado para suportar software de telefonia IP e suas respectivas funcionalidades. A CPCT poderá conter slot´s físicos, para a inserção de módulos FXS, FXO e GSM. – Troncos analógicos, Ramais Analógicos e Troncos de telefonia Celular, (GSM/ WCDMA) – formando uma arquitetura tipo híbrida com capacidade para entrega de recursos como: Ramais IPs, Troncos IP, Troncos SIP, Troncos analógicos, (DECT-IP) ou pode ser conectado com gateways externos, da mesma marca e modelo da CPCT;

2.1.1.3 O Sistema de Telefonia deverá ser 100% VoIP, utilizando protocolo aberto SIP, sendo admitido o uso de gateways para conexão com a rede pública PSTN e sistema de terceiros. Deverá possuir a configuração de call center receptivo de chamadas telefônicas, atendimento eletrônico de chamadas (URA), correio de voz para todos os ramais, gravação de ligações para os ramais do call center/pesquisa de ligações para todos ramais. A URA e correio devem seguir padrão software livre (Linux), garantindo a compatibilidade para o perfeito funcionamento do sistema com diferentes marcas e modelos que usam esse tipo de tecnologia. A licitante deverá fornecer manuais do sistema, catálogo e documentação necessária para comprovação das facilidades do sistema.

2.1.1.4 O Sistema de telefonia deve suportar o uso de aparelhos Dect IP:

2.1.1.4.1 Características Gerais

2.1.1.4.1.1 O sistema deverá conter 70 ramais e deverá ser disponibilizado em uma plataforma na Nuvem que poderá ser pública (tipo AWS, Google, Azzure) ou privada do licitante;
2.1.1.4.1.2 A solução deve permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (*multisite*);
2.1.1.4.1.3 Deve possuir gestão e configuração centralizada;
2.1.1.4.1.4 A distribuição de recursos, como fonte de música em espera, deverá ser possível entre os sites que compõem a solução;
2.1.1.4.1.5 A contratada deverá garantir a atualização da solução para a versão mais atual da plataforma, sem ônus, durante a vigência da garantia contratual;
2.1.1.4.1.1.6 A solução deve suportar usuários simultâneos, escalável com a simples adição de ramal no sistema;
2.1.1.4.1.7 Suportar distintos fusos horários;
2.1.1.4.1.8 A solução deve possuir capacidade para atender a toda demanda de telefonia do CAU/MG sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico;
2.1.1.4.1.9 O sistema deve permitir o registro simultâneo de ramais IP;
2.1.1.4.1.10 Contas somente podem ser controladas por usuários autorizados;
2.1.1.4.1.11 Não poderá haver custo adicional por licença de usuário e/ou ramal, para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema;
2.1.1.4.1.12 Permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas;
2.1.1.4.1.13 Permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário;
2.1.1.4.1.14 Os relatórios deverão ser gerados ao menos nos seguintes formatos: CSV e PDF;
2.1.1.4.1.15 Permitir o agendamento de emissão de relatórios periódicos, exportação dos dados das ligações, fechamento da tarifação, ou seja, no momento definido o próprio sistema se incumbirá de executar a atividade previamente agendada;
2.1.1.4.1.16 Possuir uma rotina de backup automática, cuja periodicidade pode ser programada;
2.1.1.4.1.17 Controlar o histórico de utilização de cada ramal por usuário;
2.1.1.4.1.18 Possuir, no mínimo, os seguintes relatórios: Relatórios flexíveis e personalizáveis, com informações de identificação de usuários, ramais (origem e destino), tempo e data de cada chamada, centro de custo, Grupos de Usuários, relatórios de tráfego (tráfego de entrada ou de saída, tráfego por rota ou ramal);

2.1.1.4.1.19 Permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na Hora e Dia de Maior Movimento, em forma de relatórios específicos para análise, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados;
2.1.1.4.1.20 Permitir a geração de Gráficos comparativos entre os centros de custo da empresa por no mínimo: Quantidade de ligações e Duração das ligações.
2.1.1.4.1.21 Implementar o protocolo SMTP para envio de e-mails com os diversos relatórios gerados pelo sistema, sejam periódicos ou manuais;
2.1.1.4.1.22 Possibilitar a criação de novos relatórios sem onerar a contratante;
2.1.1.4.1.23 Possuir uma URA (Unidade de Resposta Audível), com o objetivo de permitir que o sistema atenda as ligações e, através de uma gravação, oriente o usuário a digitar funções e assim encaminhar sua ligação para o setor ou ramal selecionado;
2.1.1.4.1.24 A CONTRATADA deverá possibilitar uma Unidade de Resposta Audível (URA) de no mínimo 3 níveis com opções a serem definidas pelo CONTRATANTE, de forma a permitir o atendimento e direcionamento automático das ligações;
2.1.1.4.1.25 O sistema de autoatendimento deverá contar com formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;
2.1.1.4.1.26 Anúncio do tempo de fila para os usuários;
2.1.1.4.1.27 Música em espera e anúncios em formato de arquivo digital configuráveis;
2.1.1.4.1.28 A solução deve ser dimensionada com recursos computacionais suficientes e implementar as aplicações aqui especificadas;
2.1.1.4.1.29 Interceptar e encaminhar, automaticamente, para a rota VoIP as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora – CSP;
2.1.1.4.1.30 Implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DDOS), tais como *Finger of death, Packet replay attack, Gratuitous* ARPs, *Oversizes packets*, SYN *floods* e *Ping floods*;
2.1.1.4.1.31 Possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones, garantindo a atualização centralizada e automática dos telefones IP sempre que necessário.
2.1.1.4.1.32 Implementar autenticação por usuário e senha nos telefones, carregando no telefone o número de ramal, permissões e configurações de teclas do usuário;
2.1.1.4.1.33 Deve prover o recurso que permita a configuração de multilinhas independentes, permitindo assim que um mesmo telefone tenha 3 (três) linhas;
2.1.1.4.1.34 Deverá permitir retenção automática de chamadas, possibilitando o usuário selecionar um botão para acesso a uma nova linha, colocando automaticamente a chamada ativa em espera. O usuário deve ter a opção de colocar em espera e atender uma chamada secundária ou atender a chamada secundária, finalizando a chamada primária;
2.1.1.4.1.35 Permitir toques diferenciados para chamadas internas e externas;
21.1.4.1.36 Permitir que a agenda de nomes dos usuários de ramais possa ser visualizada no display dos aparelhos de telefone IP;
2.1.1.4.1.37 Permitir configuração para que, no caso de uma chamada para um ramal ocupado, essa possa ser redirecionada para outro ramal;
2.1.1.4.1.38 Permitir configuração para que todas as chamadas para um determinado ramal sejam redirecionadas para outro ramal ou para o sistema de mensagens;
2.1.1.4.1.39 Permitir o recurso de captura de chamadas, possibilitando um usuário atender a partir de seu ramal ligações destinadas a outro usuário;
2.1.1.4.1.40 Permitir a captura de chamadas abrangente, possibilitando dessa forma que usuários de um determinado grupo de captura possam capturar chamadas de outro grupo;
2.1.1.4.1.41 Permitir que usuários que não pertençam a um determinado grupo de captura possam capturar chamadas de telefones específicos, mesmo que seja de outro grupo;

2.1.1.4.1.42 A ativação dessa facilidade deve ser realizada por um administrador do sistema, não permitindo que um usuário sem autorização possa configurar essa facilidade, evitando acessos indevidos às ligações;
2.1.1.4.1.43 Deve permitir o atendimento alternado de duas ou mais ligações;
2.1.1.4.1.44 Possibilitar estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
2.1.1.4.1.45 Deve prover a funcionalidade música em espera ou mensagem institucional, nas seguintes situações:

a) Quando uma chamada é colocada em espera;
b) Quando uma chamada é transferida;
c) Quando uma chamada é estacionada;
d) Quando uma chamada estiver em uma fila de espera;

2.1.1.4.1.46 Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
2.1.1.4.1.49 Deve possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
2.1.1.4.1.50 Deve prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que uma chamada transferida sem atendimento retorne para o usuário que a transferiu;
2.1.1.4.1.51 Deve possibilitar a identificação do chamador;
2.1.1.4.1.52 Deve prover a funcionalidade "desvio de chamadas", possibilitando o redirecionamento de qualquer chamada recebida para outro destinatário;
2.1.1.4.1.53 O sistema deve permitir desviar todas as chamadas, quando o ramal estiver ocupado ou em caso de não atendimento;
2.1.1.4.1.54 O usuário poderá habilitar ou desabilitar o desvio de chamadas através do aparelho telefônico;
2.1.1.4.1.55 Deve permitir que usuários direcionem temporariamente todas as chamadas entrantes para seu ramal;
2.1.1.4.1.56 Deve prover a funcionalidade de não perturbe;
2.1.1.4.1.57 Deve permitir a funcionalidade de áudio conferência para os usuários;
2.1.1.4.1.58 Deve possibilitar que o telefone que iniciou uma conferência saia da conferência sem que essa seja terminada;

2.1.1.4.1.58.1 O sistema deve possibilitar o uso simultâneo de no mínimo 5 salas de áudio conferência planejada;
2.1.1.4.1.58.2 O sistema deve suportar ao menos 10 participantes por sala de áudio conferência planejada;

2.1.1.4.1.59 Deve permitir a programação de ramais em grupo, operando sob busca automática, de forma que possam ser chamados através de um único número chave;
2.1.1.4.1.60 Para efeito de configuração de perfis de usuário, bem como as categorias de restrição do uso da telefonia, o sistema deve possibilitar as seguintes classes:

a) Irrestrito: podendo originar quaisquer chamadas sem nenhuma restrição;
b) Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública (local);
c) Restrito para tráfego DDI e DDD: não poderão originar chamadas de longa distância nacionais ou internacionais;
d) Restrito para tráfego DDD: não poderão originar chamadas de longa distância nacionais para interurbano;
e) Restrito para tráfego DDI: não poderão originar chamadas internacionais;
f) Restrito para ligação a telefones celulares.

2.1.1.4.1.61 Deve possuir a sinalização de chamada em espera;
2.1.1.4.1.62 Implementar funcionalidade de chefe e secretária que permita que chamadas destinadas a um ramal primário toquem e sejam atendidas em um ramal secundário;
2.1.1.4.1.63 Permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas. O histórico de chamadas deve ser visualizado no aparelho telefônico, permitindo a navegação entre no mínimo 10 registros de cada tipo de chamada (realizadas, recebidos e não atendidas) armazenada;
2.1.1.4.1.64 Permitir que o usuário visualize no display de seu aparelho os números abreviados do sistema e pessoais disponíveis;
2.1.1.4.1.65 A linguagem do display dos telefones deve ser em Português;
2.1.1.4.1.66 A solução deve possuir a facilidade de música em espera para todos os ramais da solução;
2.1.1.4.1.67 O sistema deve emitir relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:

a) Número chamado em ligação local, urbana, celular, DDD e DDI;
b) Número do ramal que originou a chamada;
c) Data de início da chamada;
d) A localidade destino da chamada;
e) Hora de início da chamada / duração da chamada.

2.1.1.4.1.68 O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os Agentes IP's, sendo possível gravar e armazenar as chamadas durante pelo menos 3 meses online;
2.1.1.4.1.69 Deverá ser fornecido sistema de gravação total de chamadas para, no mínimo, 70 ramais IP's.
2.1.1.4.1.70 O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz.
2.1.1.4.1.71 A solução empregada deverá automaticamente gravar, comprimir e armazenar o áudio em ambiente on-line para futuras pesquisas e reproduções das gravações;
2.1.1.4.1.72 A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
2.1.1.4.1.73 As gravações deverão identificar origem e destino;
2.1.1.4.1.74 Deverá possuir opções para acesso remoto, para consulta das gravações através da rede;
2.1.1.4.1.75 A contratada deverá fornecer treinamento para a recuperação de gravações por parte da contratante;
2.1.1.4.1.76 O sistema de gravação deverá possibilitar que o supervisor encontre de forma rápida e eficiente, os arquivos de gravação;
2.1.1.4.1.77 Deverá permitir consulta de gravação através de *software* fornecido ou interface web;
2.1.1.4.1.78 O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis "customizados";
2.1.1.4.1.79 O sistema de gravação deverá prover backup automático das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:

a) Agenda diária, no mínimo, com horários definidos;
b) Solicitação direta do administrador do sistema.

2.1.1.4.1.80 O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente,

número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;
2.1.1.4.1.81 Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir log de acesso e histórico por perfil definido pelo administrador do sistema;
2.1.1.4.1.82 O sistema deve possibilitar ligações simultâneas equivalente à quantidade contratada;
2.1.1.4.1.83 O sistema deve possibilitar a portabilidade do nosso número da sede.

2.1.1.4.2 Áudio

2.1.1.4.2.1 Deve suportar o Codec G.711 (64 kbit/s a/u law);
2.1.1.4.2.2 Deve suportar sinalização DTMF conforme RFC 2833;
2.1.1.4.2.3 Deve suportar ao menos 16 (dezesseis) canais de áudio para atendimento automático (URA) e anúncios sem a necessidade de adição de hardware.

2.1.1.4.3 Protocolos

2.1.1.4.3.1 Deve suportar sinalização MFCR2 e ISDN PRI;
2.1.1.4.3.2 Deve suportar protocolo SIP, conforme a RFC 3261;
2.1.1.4.3.3 Deve suportar IEEE802.1Q;
2.1.1.4.3.4 Deve suportar IEEE802.1p;
2.1.1.4.3.5 Deve suportar QoS DIFFSERV;
2.1.1.4.3.6 Deve suportar DHCP cliente;
2.1.1.4.3.7 Deve suportar DNS cliente;
2.1.1.4.3.8 Deve suportar protocolo T .38.

2.1.1.4.4 Segurança

2.1.1.4.3.1 Possibilitar que o tráfego de voz seja criptografados entre telefones IPs, gateways, PABXs e qualquer combinação destes.
2.1.1.4.3.2 Deverão ser utilizados os protocolos TLS para criptografia da sinalização e o SRTP para criptografia da mídia.

2.1.1.4.5 Correio de Voz

2.1.1.4.5.1. O Sistema de Telefonia deve possuir sistema de correio de voz para no mínimo 70 ramais;
2.1.1.4.5.2 Deve possuir interface para que o usuário faça a edição de mensagens novas ou antigas;
2.1.1.4.5.3 Deve prover ao usuário interface para avançar ou retroceder a reprodução das suas mensagens;
2.1.1.4.5.4 O usuário pode repetir a reprodução de uma mensagem e receber informação detalhada sobre a mesma;
2.1.1.4.5.5 Deve realizar a indicação de novas mensagens na caixa postal pros usuários através de e-mail, com o arquivo de voz atachado no e-mail (mp3 ou Wav).
2.1.1.4.5.6 Deve permitir a associação de uma caixa postal a qualquer usuário do sistema de telefonia, independente do tipo de dispositivo, seja terminal IP ou analógico;
2.1.1.4.5.7 Deve possuir mecanismo de login com senha individual para acesso às caixas postais;
2.1.1.4.5.8 O usuário com a funcionalidade de Correio de Voz pode:

2.1.1.4.5.8.1 Alterar a configuração pessoal;
2.1.1.4.5.8.2 Gravar suas saudações a partir do telefone;
2.1.1.4.5.8.3 Alterar sua senha pessoal de acesso através do telefone;
2.1.1.4.5.8.4 Definir no sistema a quantidade mínima de 5 (cinco) dígitos para a senha de acesso a caixa postal;
2.1.1.4.5.8.5 Alterar/editar a sua identificação pessoal;
23.1.1.4.5.8.6 Salvar, deletar, responder e encaminhar as mensagens de voz através de seu telefone;
2.1.1.4.5.8.7 Configurar as notificações de recebimento de mensagens.

2.1.2 *Softphones* compatíveis

2.1.2.1. A solução deve garantir que o sistema seja compatível com *softphones* SIP (RFC 3261), sendo estes softwares de Desktops (Windows 8, Windows 10) ou aplicativos móveis (*Android* e IOS);
2.1.2.2. Todos os softwares/aplicativos compatíveis devem ser gratuitos;
2.1.2.3. Segurança e criptografia por meio de TLS e SRTP;
2.1.2.4. Padrão de compressão/descompressão G.711, G729 a/b;
2.1.2.5. Interface gráfica em idioma português;
2.1.2.6. Instalação simples e fácil.

2.1.3 Aparelho IP

2.1.3.1 O aparelho IP devem conter no mínimo as seguintes características:

2.1.3.1.1 Permitir a configuração de no mínimo 2 (duas) linhas/contas SIP.
2.1.3.1.2 Capacidade de se conectar a um provedor de serviço de telefonia Internet ou a um PABX IP.
2.1.3.1.3 Fonte de alimentação bivolt automática entrada 100~240V, 50 – 60Hz e saída DC 5V de 600mA até 2A.
2.1.3.1.4 Interface web para a realização de configuração remota utilizando um navegador de internet
2.1.3.1.5 Suportar e implementar o protocolo SIP 2.0 (RFC3261)
2.1.3.1.6 Suportar e implementar o padrão IEEE802.3af (PoE)
2.1.3.1.7 Suportar e implementar ao padrão IEEE 802.1Q
2.1.3.1.8 Possuir teclas Redial, Flash e Mute com sinalizador de acionamento (por led ou mensagem em display)
2.1.3.1.9 Volume da campainha ajustável
2.1.3.1.10 Deve possuir duas portas 10/100/1000BASE-T Ethernet WAN RJ-45, permitindo ao equipamento ter a função de bridge de rede.
2.1.3.1.11 Funções de discagem rápida, bloqueio de chamada anônima, desvio de chamada, não perturbe, transferência de chamada e toques personalizáveis
2.1.3.1.12 Menu do visor em Português do Brasil
2.1.3.1.13 Suportar e implementar, no mínimo, os codecs G.711, G.722, G.726 e G.729
2.1.3.1.14 Opção para exigir senha de administrador para que se possa alterar as configurações do equipamento
2.1.3.1.15 Deve permitir a atualização de firmware
2.1.3.1.16 Suportar e implementar a supressão de silêncio, VAD, etc.
2.1.3.1.17 Viva-voz com qualidade em Hd
2.1.3.1.18 Conector exclusivo para utilização de headset RJ9
2.1.3.1.19 Deve suportar e implementar o protocolo IPv6
2.1.3.1.20 1 cabo de rede (RJ 45) homologado Anatel
2.1.3.1.21 Garantia mínima de 1 ano do fabricante
2.1.3.1.22 Deve ser homologado pela Anatel

2.1.3.1.23 A licitante deverá indicar obrigatoriamente marca/modelo do telefone IP e deverá fornecer manuais do equipamento, catálogo e documentação necessária para comprovação das facilidades do equipamento.

2.1.4 Plano de Telefonia VOIP

2.1.4.1 Portabilidade do número de telefone correspondente à Sede com os seguintes DDD: (31) + Telefone: 2519-0950;
2.1.4.2 Contratação de plano de minutos de Telefonia VOIP em ligações para telefones fixo e móvel (dentro do território nacional) na modalidade ilimitados com até 10 linhas simultâneas;
2.1.4.3 Será permitida a subcontratação no que tange o plano de telefonia. Esta medida busca expandir as condições de participação de mais empresas potencializando a amplitude do processo.

2.1.5 Instalação e Configuração

2.1.5.1. Instalação e configuração das ferramentas oferecidas neste edital;
2.1.5.2. Acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica da atual operadora STFC para o novo plano contratado;
2.1.5.3. Instalação do aparelho IP e configuração do sistema na Sede do CAU/MG;

2.1.5.3.1. Sede Belo Horizonte: Avenida Getúlio Vargas, 447/11º Andar – Funcionários – Belo Horizonte/MG;
2.1.5.3.2. Instalação física dos equipamentos e pontos de rede necessários para a implantação do sistema, bem como a configuração para o perfeito funcionamento;
2.1.5.3.3. Deverão ser fornecidos todos os fios, cabos e acessórios necessários para a instalação do aparelho IP;
2.1.5.3.4. Todos os pontos de rede deverão ser certificados com o certificador de rede devidamente calibrado;

2.1.6 Treinamento

2.1.6.1 Devem ser previstos pelo menos os seguintes cursos de treinamento:

2.1.6.1.1 Treinamento(s) coletivo(s) para todos os funcionários, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizar a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis. O treinamento deverá ser realizado no local de instalação dos equipamentos ou de forma remota, sem qualquer ônus para a Contratante;
2.1.6.1.2 Treinamento(s) para a equipe técnica do sistema, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução.

2.1.6.2 Deverá ser entregue em formato impresso e/ou digital material com o conteúdo do treinamento ministrado.
2.1.6.3 O período e horário de realização do(s) curso(s) será definido pela CONTRATADA em conjunto com o Assistente de Tecnologia da Informação, Gerência Administrativa-Financeira e Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG.

2.1.7 Suporte Técnico

2.1.7.1 A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema, inclusive do aparelho IP;
2.1.7.2. O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução.
2.1.7.3. A Contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos pelo período de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite máximo permitido em lei, a critério do CONTRATANTE.

2.1.7.4. Suporte e atendimento a chamados técnicos das localidades envolvidas na solução deverão ser fornecidos em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), através de uma central de atendimento (*call center*), obedecendo as seguintes condições:

Grau	Descrição	Prazo para o início do atendimento remoto	Prazo para o início do atendimento presencial*
Crítico	Problemas que acarretem interrupção total de funcionamento.	02 horas	06 horas
Normal	Qualidade ruim das chamadas e da operação. Perda de chamadas originadas e recebidas.	04 horas	12 horas
Baixo	Incidentes que não causem impacto operacional na rede de voz, incluindo questões administrativas.	08 horas	24 horas

***** caso não resolvido pelo atendimento remoto

2.1.7.5. Horário de expediente do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Minas Gerais:

2.1.7.5.1. O horário de funcionamento do CAU/MG está compreendido das 7h às 19h, de segunda-feira à sexta-feira.
2.1.7.5.2. Considera-se fora de expediente o horário compreendido de 17h30min às 8h30min, em dias úteis, bem como os finais de semana e feriados.

2.1.7.6. Efetuar reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários;
2.1.7.7. Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 24 (vinte e quatro) horas, a Contratada deverá instalar outro equipamento de igual configuração e proceder à configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços;
2.1.7.8. O equipamento ofertado deverá ser trocado por um novo, modelo igual ou superior, com no mínimo as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas se, no período de 10 (dez) dias úteis, ocorrerem defeitos sistemáticos que não sejam corrigidos nos prazos estabelecidos;
2.1.7.9. Cabe à Contratada manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus para a Contratante;
2.1.7.10. A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que possam ter acesso durante toda a operação do serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA

3.1 O prazo de vigência deste Termo de Contrato será de **12 (doze) meses** e terá **início na data de publicação do seu extrato**, prorrogável na forma do art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993, até o limite de até 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja autorização formal da Autoridade Competente e observados os seguintes requisitos:

3.1.1 Os serviços tenham sido prestados regularmente.
3.1.2 A Administração mantenha interesse na realização do serviço.
3.1.3 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração.
3.1.4 A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

3.2 O Contrato terá eficácia ao respeitar o prazo de publicação definido no artigo 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93, prorrogáveis nos termos da Lei nº 8.666/93,

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

3.4 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.5 Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3.6 O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA QUARTA – PRAZO DE ENTREGA / REALIZAÇÃO DO OBJETO

4.1 O início da prestação de serviços para o CAU/MG deverá ocorrer imediatamente após a publicação do extrato do contrato.

CLÁUSULA QUINTA – LOCAL E HORÁRIO DE ENTREGA/EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Os serviços que englobam a aquisição, implantação, configuração e treinamento serão executados na Sede Institucional do CAU/MG, localizada na Av. Getúlio Vargas, n.º: 447, 11º Andar, Bairro: Funcionários, CEP: 30.112-020, Belo Horizonte/MG.

5.2 Instalação e Configuração da Solução

5.2.1 O prazo máximo da instalação dos equipamentos e configuração da solução será de **45 (quarenta e cinco) dias corridos,** a contar da data de assinatura do Contrato.

5.2.1.1 A instalação e configuração dos equipamentos deverá ser realizada nos horários em que não haja expediente no CAU/MG, de forma a não prejudicar o andamento dos trabalhos.

5.2.2 O prazo máximo para a realização do treinamento referente ao item 3.1.6 será de até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento dos serviços de instalação dos equipamentos e configuração da solução.
5.2.3 Os produtos e equipamentos devem ser entregues pela CONTRATADA na localidade mencionada na seção deste documento denominada "Local de execução dos serviços", item 10, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE. Devem vir acompanhados das respectivas notas fiscais, bem como comprovação de sua origem e quitação de tributos de importação, acaso sejam importados.
5.2.4 Após a assinatura do contrato e durante o curso do prazo de entrega, a CONTRATADA deve efetuar atividades de levantamento acerca da infraestrutura de TI e de telefonia existentes de modo a subsidiar a fase de planejamento no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede do CAU/MG.

5.2.4.1 As configurações pré-definidas pelo fabricante dos produtos e equipamentos deverão ser alteradas de forma a estabelecer parâmetros adequados de desempenho e segurança da solução que será implantada na rede corporativa. Compõe a fase de levantamento a identificação e proposição das configurações e parâmetros que necessitarão ser alterados, os quais deverão constar na documentação de planejamento denominada Projeto de implantação apresentado ao CAU/MG.

5.2.5 Concluída as fases de instalação e integração, a equipe técnica do CAU/MG e da CONTRATADA realizarão os testes previstos na fase de pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais.

5.2.6 Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada pelo CAU/MG.

5.2.6.1 Além disso, a CONTRATADA deve entregar toda a documentação descrevendo os processos de instalação e configuração dos equipamentos e detalhes de implementação. No documento devem vir relacionados os produtos e equipamentos instalados e configurados, informando marca, modelo, número de série/código da licença e local/forma de instalação juntamente com a comprovação de garantia do fabricante para todos os elementos para o período contratado.
5.2.6.2 A versão final da documentação deve ser entregue à equipe técnica do CAU/MG para revisão e recebimento, como condição para ateste quanto à finalização das instalações e configurações e posterior emissão do termo de recebimento.
5.2.6.3 Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante.

5.2.7 O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, a verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional do CAU/MG.
5.2.8 A coordenação dos processos de instalação e configuração dos produtos e equipamentos deverá ser executada por analista(s) certificado(s) pelo fabricante, capacitado(s) nos respectivos componentes da solução; a comprovação poderá ser solicitada pela CONTRATANTE como pré-requisito para o início dos trabalhos.
5.2.9 Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pelo de Tecnologia da Informação do CAU/MG, ao qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela.
5.2.10 O recebimento definitivo da solução e consequente início do período da garantia se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica do CAU/MG, bem como recebimento de documentação técnica da solução.
5.2.11 As informações referentes à solução implantada, bem como acerca das instalações do CAU/MG, são de propriedade exclusiva do CAU/MG, sendo vedada qualquer divulgação destas informações sem prévia autorização por escrito do órgão, cabendo penalizações administrativas e sanções legais cabíveis, em caso de descumprimento;
5.2.12 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio do CAU/MG ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato;
5.2.13 Os funcionários da CONTRATADA colocados à disposição do CAU/MG, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício.
5.2.14 Tabela de Cronograma de Execução dos Serviços

Fase	**Descrição**	**Prazo de Entrega**
1	Da entrega dos equipamentos, instalação e configuração	Até 45 dias, após assinatura do Contrato.
2	Do Treinamento	Até 10 dias, após a entrega da fase 1
3	Da Portabilidade	Após o término da fase 2, será realizado agendamento dentro de 5 dias. Prazo de execução da portabilidade não poderá ser superior a 5 dias.

4	Dos testes de verificação dos Telefones (fase pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais)	2 dias, após implementado as fases 1, 2, 3.
5	Do Recebimento Provisório / Definitivo das fases: 1,2,3,4	Até 10 dias, após o término das fases 1, 2, 3, 4.
6	Operação Assistida	Após a fase 5

SEXTA – VALOR

6.1 O valor total anual estimado deste contrato é de R$_____, __ (_____), conforme proposta vencedora do Pregão Eletrônico n° 005/2023 e Anexos constantes do respectivo processo.

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da CAU/MG para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

6.2.2.1.1.01.04.04.028	DEMAIS SERVIÇOS PRESTADOS

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

CLÁUSULA OITAVA – PAGAMENTO

8.1 O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos credenciados pelo Estado, na data do vencimento avençada no instrumento contratual, após o recebimento definitivo, pelo CONTRATANTE, acompanhado dos documentos fiscais.

8.2 O pagamento será realizado e mensalmente, para a locação do sistema de tecnologia VoIP (voice over IP), ramais IP, aparelho IP e plano de ligações externas simultânea, após verificação das seguintes documentações negativas:

8.2.1 Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
8.2.2 Consulta Regularidade do Empregador (FGTS);
8.2.3 Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral da Receita Federal;
8.2.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
8.2.5 Certidão Negativa de Débito Municipal; e
8.2.6 Certidão de Débitos Tributários (CDT) - Certidão Negativa de Débito Estadual

8.3 Caso a documentação esteja irregular ou faltando, o CAU/MG devolverá a nota fiscal até a regularização da documentação, não respondendo por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

8.3.1 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

8.4 O pagamento será feito em até **10 (dez) dias úteis** após o aceite da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato.

8.4.1 O aceite da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato será feito em até **05 (cinco) dias úteis** após o recebimento da Nota Fiscal.

CLÁUSULA NONA – REAJUSTE E ALTERAÇÕES

9.1 O preço convencionado ficará irreajustável por 12 (doze) meses, contado da data limite para a apresentação das propostas. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação da variação do **IPC-A (IBGE)** acumulado em 12 meses contados da data da apresentação da proposta ou da data do último reajuste, para os subsequentes, ou na falta ou extinção deste, pelo índice permitido por lei vigente na época do reajuste, para efeito de correção do valor, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

9.2 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

9.3 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

9.4 O reajuste será formalizado por apostilamento.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1 COMPETE À CONTRATADA

10.1.1 Entregar, instalar, colocar em funcionamento e dar garantia para o objeto licitado e de acordo com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência, contados a partir da data da assinatura do Contrato.
10.1.2 Caso a contratada não seja a fabricante da solução deverá apresentar na a assinatura do contrato, comprovação formal com o fabricante que garanta o fornecimento de atualizações de software e suporte de 3º nível durante o período total de garantia de 36 (trinta e seis) meses.

10.1.3 Deverá ser fornecida a atualização de todos os softwares pelo período de 36 (trinta e seis) meses. A atualização deve incluir novas versões de software lançadas pelo fabricante, novas versões de firmware disponíveis e o suporte nível 2 e nível 3 do fabricante.

10.1.4 Responsabilizar-se pela assistência técnica do Objeto licitado e sua manutenção gratuita durante o período de garantia do produto.

10.1.5 Observar para transporte, seja ele de que tipo for, as normas adequadas relativas às embalagens, volumes, etc.

10.1.6 Fornecer, juntamente com a entrega do Objeto licitado, toda a sua documentação fiscal e técnica e seu respectivo termo de garantia.

10.1.7 Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento do Objeto licitado a si adjudicado, inclusive fretes e seguros desde a origem até sua entrega no local de destino.

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

10.1.9 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE.

10.1.10 Arcar com eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometidas por seus empregados, contratados ou prepostos, envolvidos na execução do Contrato.

10.1.11 Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos e supressões até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, conforme dispõe o parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

10.1.12 Responsabilizar-se, com foros de exclusividade, pela observância a todas as normas estatuídas pela legislação trabalhista, social e previdenciária, tanto no que se refere a seus empregados, como a contratos e prepostos, responsabilizando-se por toda e qualquer autuação e condenação oriunda da eventual inobservância das citadas normas aí incluídos, acidentes de trabalho, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE. Caso este seja chamado a juízo e condenado pela eventual inobservância das normas em referência, a CONTRATADA obriga-se a ressarci-lo do respectivo desembolso, ressarcimento este que abrangerá despesas processuais e honorárias de advogado arbitrados na referida condenação.

10.1.13 Informar ao órgão, o número de telefone para atendimento em caso de defeito na central.

10.1.14 Cumprir os prazos de atendimento para execução dos serviços mencionados neste Termo de Referência.

10.1.15 A CONTRATADA deverá manter em Belo Horizonte, Ipatinga, Juiz de Fora, Montes Claros, Poços de Caldas e Uberlândia, durante a vigência do contrato, sede, filial ou representação autorizada dotada de toda infraestrutura técnica adequada, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços.

10.1.16 Os locais de instalação, bem como as partes afetadas, deverão ser mantidos devidamente limpos após a instalação da central, devendo ser prevista a proteção dos bens móveis, no caso de risco de danos ou manchas provenientes do serviço, com material apropriado.

10.1.17 O deslocamento de móveis dentro das salas será feito pela CONTRATADA bem como a limpeza geral dos locais após a instalação.

10.1.18 Deverá ser definido junto à Administração local para guarda de equipamentos e ferramentas, bem como local e horário para carga e descarga de materiais. A CONTRATADA deverá apresentar listagem de ferramentas e equipamentos de sua propriedade, que será entregue à segurança ao dar entrada na Seção para posterior conferência no término dos serviços. Não será permitida a utilização de ferramentas, equipamentos e materiais de limpeza da Seção, salvo quando houver autorização de responsável.

10.1.19 A instalação compreenderá ainda todos os serviços, materiais ou equipamentos necessários ao perfeito funcionamento da Solução de Telefonia VOIP, mesmo que não previstos por este Termo de Referência.

10.1.20 A CONTRATADA deverá providenciar às suas custas todas as atualizações do firmware da central e dos softwares de bilhetagem e gerenciamento dos ramais que forem solicitadas. A CONTRATADA será ainda responsável por qualquer atualização que se faça necessária nos equipamentos para atendimento a exigências futuras da operadora ou da Anatel.

10.1.21 A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada com relação ao início e ao progresso dos serviços em seus vários estágios.

10.1.22 A CONTRATADA deverá prover todas as funcionalidades para inspeção minuciosa dos materiais e serviços e deverá fornecer toda a mão de obra auxiliar, documentação, equipamentos e materiais necessários às inspeções.

10.1.23 Cumprir as demais obrigações previstas no Termo de Referência, Edital e seus anexos, bem como na proposta da CONTRATADA.

10.1.24 Realizar a manutenção preventiva e corretiva da central, de acordo com as normas específicas dos fabricantes dos equipamentos, realizando continuamente as ações, operações, exames, testes, verificações nos equipamentos, aparelhos, programas e periféricos que constituem a central.

10.1.25 Indicar preposto aceito pelo Órgão durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que necessário.

10.1.26 Informar imediatamente ao Órgão no caso de substituição do preposto.

10.1.27 Manter seu pessoal devidamente identificado, uniformizado, no mínimo, de camiseta ou camisa com logotipo da empresa, inclusive com crachás nas dependências do CAU/MG.

10.1.28 Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar, por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que eventualmente venha a ocorrer no período contratual.

10.1.29 Diligenciar para que seus empregados ou prepostos tratem os servidores e usuários com atenção e urbanidade.

10.1.30. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Gestor do Contrato, atendendo de imediato as reclamações.

10.1.31 Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços, peças ou materiais em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções dos serviços prestados.

10.1.32 Atender, de acordo com os prazos definidos no ENCARTE J - Nível Mínimo de Serviços, às solicitações abertas por defeitos no sistema ou em seus componentes, equipamentos, programas e periféricos, independentemente de ser feriado, sábado ou domingo, sem ônus adicionais.

10.1.33 Executar alterações solicitadas, relativas a mudanças dos dados de telefonia, atualização de programas e aplicativos, decorrentes de eventuais mudanças na legislação pertinente, cabendo à empresa o cumprimento às disposições deste Termo de Referência, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem executados.

10.1.34 Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo definido no ENCARTE J - Nível Mínimo de Serviços, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados.

10.1.35 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceita pela boa técnica, normas e legislação.

10.1.36 Implantar a supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.

10.1.37 Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CAU/MG inerentes ao objeto deste Termo de Referência.

10.1.38 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

10.1.39 Informar da necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, apresentando uma prévia do serviço para que seja analisado e aprovado pelo setor competente da Gerência Administrativa-Financeira e da Gerência Técnica e de Fiscalização.

10.1.40 Fornecer todos os equipamentos e máquinas necessárias à realização dos serviços objeto deste Termo de Referência, devendo oferecer total segurança a seus usuários.

10.1.41 Executar todos os serviços não explícitos neste Termo de Referência, mas necessários à execução dos serviços programados, com vistas ao perfeito funcionamento dos equipamentos e softwares.

10.1.42 Substituir profissional em todas as suas faltas, ausências e impedimentos, e sempre que necessário, por outro que detenha a mesma habilitação, especialização, treinamento e capacidade técnica do que está sendo substituído.

10.1.43 A contratada deverá garantir a continuidade dos serviços independentemente da indisponibilidade de seus profissionais.

10.1.44 Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência.

10.1.45 Responder pelos danos causados diretamente ao Órgão ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Órgão.

10.1.46 Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto do CAU/MG.

10.1.47 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual, distrital ou municipal.

10.1.48 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Órgão.

10.1.49 Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências do CAU/MG.

10.1.50 Assumir todos os encargos, demandas trabalhistas, cíveis ou penais, relacionadas aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

10.1.51 Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais.

10.1.52 A inadimplência da empresa, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Órgão, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a empresa deverá renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva para com o Órgão.

10.1.53 Atualizar, sem custo adicional, versão de softwares da Solução de Telefonia e de suas respectivas funcionalidades sempre que o fabricante disponibilizar novas versões. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE quando da nova versão disponível e atualizara a Solução, com autorização da CONTRATANTE, em até 30 dias corridos a contar da data de notificação.

10.1.54 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e as orientações da contratante, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços.

10.1.55 Sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo atividades impugnadas a nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis. Caso a irregularidade apontada não seja sanada, o bem deverá ser substituído por outro com as mesmas especificações técnicas. Os custos referentes a substituição de bem rejeitado ou relativos as atividades realizadas em desconformidade técnica correrão exclusivamente a expensas da CONTRATADA.

10.1.56 Disponibilizar mensalmente, até o 5° (quinto) dia útil do mês subsequente, e através de meio eletrônico, relatório estatístico onde estarão demonstrados os dados relativos aos chamados ocorridos no mês, constando, no mínimo, número de chamados pela Sede e Escritórios Descentralizados do CAU/MG e tabela com estatística do prazo de atendimento, sendo que outros dados poderão ser incluídos no relatório, a critério da Gerência Técnica e de Fiscalização.

10.2 COMPETE À CONTRATANTE

10.2.1 Permitir acesso dos empregados da empresa prestadora de serviço às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto.

10.2.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da prestadora de serviço.

10.2.3 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

10.2.4 Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo Órgão, não deve ser interrompida.

10.2.5 Tornar disponível as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência.

10.2.6 Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio dos executores designados pelo CAU/MG.

10.2.7 Manter a natureza confidencial dos programas (softwares) fornecidos pela CONTRATADA, utilizando-os exclusivamente nos sistemas objeto do presente contrato, e para o qual foi licenciado.

10.2.8 Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e/ou serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor.

10.2.9 Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.

10.2.10 Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

10.2.11 Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de indicadores.

10.2.12 Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico do CAU/MG.

10.2.13 Registrar e manter arquivada em meio digital ou impresso todas as solicitações de execução de serviços.

10.2.14 Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações do CAU/MG. e eventuais alterações.

10.2.15 Designar os gestores responsáveis para gerenciar o contrato.

10.2.16 Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o Órgão.

10.2.17 Acompanhar e fiscalizar toda a execução do objeto, assegurando o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.2.18 Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.

10.2.19 Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços.

10.2.20 Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

10.2.21 Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.

10.2.22 Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.

10.2.23 Aplicar a CONTRATADA, quando necessário, as sanções legais cabíveis, garantida a ampla defesa.

10.2.24 Disponibilizar informações necessárias para o fiel cumprimento contratual e, por meio da equipe técnica que acompanhará, fiscalizar e assistir a CONTRATADA na execução do objeto, se certificando do cumprimento das condições estabelecidas em Contrato e evitando a ocorrência de danos de qualquer natureza, inclusive a terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1 A GESTÃO DO CONTRATO será exercida pela Gerência Administrativa e Financeira do CAU/MG e a FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO será exercida pela Gerência Técnica e de Fiscalização do CAU/MG, a qual competirá zelar pela perfeita exação do pactuado, em conformidade com o previsto na proposta da CONTRATADA

11.2 Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

11.3 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

11.4 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistirão na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercido por um representante da CONTRATANTE.

11.5 A CONTRATANTE monitorará constantemente o nível de qualidade dos produtos para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

11.6 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreenderá a mensuração dos seguintes aspectos:

11.6.1 Os resultados alcançados, com a verificação da qualidade demandada;
11.6.2 A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
11.6.3 A adequação da entrega à rotina demandada;
11.6.4 O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;
11.6.5 A satisfação da CONTRATANTE.

11.7 O fiscal do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no Parágrafo Primeiro do Artigo 65 da Lei n.º 8.666, de 1993.

11.8 O fiscal do contrato fará o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos Parágrafos 1º e 2º do Artigo 67 da Lei n.º 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1 O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo das sanções aplicáveis neste Contrato, no Termo de Referência, e no Edital.

12.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

12.3 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4 O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

12.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos.
12.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos.
12.4.3 Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 Cometerá infração administrativa, nos termos das Leis n.ºs 8.666, de 1993 e 10.520, de 2002 e dos Decretos n.ºs 3.555, de 2000 e 10.024, de 2019, a CONTRATADA que

13.1.1 Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da

contratação.

13.1.2 Fraudar na execução do contrato.

13.1.3 Cometer fraude fiscal.

13.1.4 Não mantiver a proposta dentro do prazo de validade.

13.1.5 Não assinar o contrato no prazo estipulado pela CONTRATANTE.

13.1.6 Apresentar documentação falsa.

13.1.7 Deixar de entregar os documentos exigidos.

13.1.8 Comportar-se de modo inidôneo.

13.1.9 Fizer declaração falsa.

13.1.10 Ensejar o retardamento da execução do contrato.

13.2 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, e demais sanções administrativas legalmente previstas, às sanções contratuais discriminadas abaixo:

13.2.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE.

13.2.2 Multa moratória de até 0,33% (trinta e três centésimos por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso injustificado, até no máximo de 10% (dez por cento).

13.2.3 Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

13.2.4 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

13.2.5 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

13.2.6 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, 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 a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados e após decorrido o prazo da penalidade de suspensão do subitem anterior.

13.3 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

13.4 A aplicação de multa não impede que a Administração rescinda unilateralmente o Contrato e aplique as outras sanções cabíveis.

13.5 A recusa injustificada da Adjudicatária em assinar o Contrato, após devidamente convocada, dentro do prazo estabelecido pela Administração, equivale à inexecução total do contrato, sujeitando-a às penalidades acima estabelecidas.

13.6 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

13.6.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

13.6.2 Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação.

13.6.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

13.7 As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos ou, ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

13.7.1 Se o valor a ser pago ao contratado não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada no mês subsequente.

13.7.2 Se os valores do mês subsequente forem insuficientes, fica o contratado obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

13.7.3 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

13.7.4 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dias) dias úteis, contado da solicitação do CONTRATANTE.

13.8 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

13.9 Decorridos trinta dias sem que a empresa CONTRATADA tenha iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão.

13.10 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão de licitar, a licitante será descredenciada pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações Legais.

13.11 A aplicação de qualquer das penalidades previstas será realizada por meio de processo administrativo, que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/93 e, subsidiariamente, na Lei n.º 9.784/99.

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

13.13 Será devido pelo CONTRATADO o pagamento dos valores excedentes, se os prejuízos superarem o valor da multa prevista neste Contrato.

13.14 O contrato será rescindido por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE e a aplicação das penalidades cabíveis, em caso de não pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, bem como pelo não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – VEDAÇÕES

14.1 É vedado à CONTRATADA:

14.1.1 Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira.

14.1.2 Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

14.1.3 Veicular publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CASOS OMISSOS.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 A CONTRATADA será responsável pelo pagamento de multas, punições ou indenizações que porventura venham a ser impostas por órgãos fiscalizadores de suas atividades, bem como dos ônus decorrentes de sua repercussão sobre o objeto do contrato a ser firmado com a CONTRATANTE.

17.2 Será permitida a subcontratação no que tange o plano de telefonia.

17.3 É vedada a pessoalidade e a subordinação direta dos empregados da CONTRATADA aos gestores do CONTRATANTE.

17.4 A CONTRATADA deverá manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão e direção dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1 É eleito o Foro da Justiça Federal da Subseção Judiciária de Belo Horizonte, do Tribunal Regional Federal da Sexta Região – TRF-6, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Belo Horizonte/MG, ____ de _____ de 20__

_____
Arq. e Urb. Maria Edwirges Sobreira Leal
Presidente
Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado de Minas Gerais – CAU/MG

_____
Nome do Representante Legal da Contratada
Cargo do Representante Legal da Contratada
Nome da Contratada

_____
Nome da Testemunha
CPF da Testemunha

_____
Nome da Testemunha
CPF da Testemunha