



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PCMG/SIIP/DITEL/COORDENG - Coordenação de Engenharia/DITEL/SIIP/PCMG

v2.2025.01

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DATA	ÓRGÃO/ENTIDADE SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRA
03/08/2026	POLICIA CIVIL DE MINAS GERAIS	1510025

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA OU UNIDADE ADMINISTRATIVA
Nome: Jean Valter de Freitas Amorim E-mail: engenharia.ditel@pcivil.mg.gov.br	Diretoria de Telecomunicações / CTS / SIIP

SUMÁRIO

- 1 - OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
- 2 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO
- 3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
- 4 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
- 5 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
- 6 - PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
- 7 - MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO
- 8 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
- 9 - HABILITAÇÃO
- 10 - OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES
- 11 - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
- 12 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
- 13 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), na modalidade local, com tráfego local, de longa distância nacional e internacional em chamadas fixo-fixo e fixo-móvel, com discagem direta a ramal (DDR), faixa de numeração, acesso ISDN ou R2, entroncamentos bidirecionais, e suporte técnico, e serviços de telefonia fixa comutada (STFC), na modalidade local, com tráfego local e

longa distancia nacional e internacional em chamadas fixo-fixo e fixo-móvel a serem efetuados mediante acesso terminais telefônicos individuais e não residenciais com tecnologia VoIP, suporte técnico e serviços de telefonia fixa comutada (STFC), na modalidade local, manutenção e locação em equipamentos PABX , aparelhos telefônicos IP, serviços Atendimento Telefônico Ominichannel com operação integrada e agentes de inteligência artificial, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento. , sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

LOTE 1 - STFC MINAS GERAIS - RMBH, INTERIOR 1 E INTERIOR 2

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	000151505	SERVICO DE TELEFONIA FIXA IP, STFC, PABX EM NUVEM SEM APARELHO, SOMENTE LICENÇA DE USO	SERVIÇO TELEFONICO COMUTADO (STFC), ATRAVES DE PABX EM NUVEM, COM LINHAS, CANAIS DIGITAIS, INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA EM NUVEM, INCLUINDO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO, SERVICOS DE IMPLANTACAO, MANUTENCAO E SUPORTE.	Unitário	10.800		
1	2	000151505	SERVICO DE TELEFONIA FIXA IP, STFC, PABX EM NUVEM SEM APARELHO, SOMENTE LICENÇA DE USO	SERVIÇO TELEFONICO COMUTADO (STFC), ATRAVES DE PABX EM NUVEM, COM LINHAS, CANAIS DIGITAIS, INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA EM NUVEM, INCLUINDO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO, SERVICOS DE IMPLANTACAO, MANUTENCAO E SUPORTE.	Unitário	900		

LOTE 2 - SERVIÇOS DE LONGA DISTANCIA INTERNACIONAL

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	1	00027766	SERVICO DE TELEFONIA FIXA DDI	SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	720		

LOTE 3- DISCAGEM DIRETA GRATUITA

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	1	000045861	SERVICO DE TELEFONIA FIXA CODIGO NAO GEOGRAFICO, DDG 0800.	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	72		
3	2	000045861	SERVICO DE TELEFONIA FIXA CODIGO NAO GEOGRAFICO, DDG 0800.	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	21.600		
3	3	000045861	SERVICO DE TELEFONIA FIXA CODIGO NAO GEOGRAFICO, DDG 0800.	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	43.200		

LOTE 4 - FEIXES E1 COM DISCAGEM DIRETA RAMAL - RMBH E INTERIOR 1

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
4	1	000076511	SERVICOS DE TELEFONIA FIXA - FEIXES E1 DE 30 TRONCOS COM DISCAGEM DIRETA PARA RAMAL DE MODULOS DE 50 RAMAIS	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	2.520		

4	2	000076511	SERVICOS DE TELEFONIA FIXA - FEIXES E1 DE 30 TRONCOS COM DISCAGEM DIRETA PARA RAMAL DE MODULOS DE 50 RAMAIS	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	7.560		
4	3	000076511	SERVICOS DE TELEFONIA FIXA - FEIXES E1 DE 30 TRONCOS COM DISCAGEM DIRETA PARA RAMAL DE MODULOS DE 50 RAMAIS	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	210		

LOTE 5 - FEIXES E1 COM DISCAGEM DIRETA RAMAL - INTERIOR 2

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
5	1	000076511	SERVICOS DE TELEFONIA FIXA - FEIXES E1 DE 30 TRONCOS COM DISCAGEM DIRETA PARA RAMAL DE MODULOS DE 50 RAMAIS	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	840		
5	2	000076511	SERVICOS DE TELEFONIA FIXA - FEIXES E1 DE 30 TRONCOS COM DISCAGEM DIRETA PARA RAMAL DE MODULOS DE 50 RAMAIS	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	2.520		
5	3	000076511	SERVICOS DE TELEFONIA FIXA - FEIXES E1 DE 30 TRONCOS COM DISCAGEM DIRETA PARA RAMAL DE MODULOS DE 50 RAMAIS	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	70		

LOTE 6 - MANUTENÇÃO E LOCAÇÃO COM MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS VOIP - PABX E APARELHOS VOIP E PERIFÉRICOS

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
6	1	000029009	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, REPARO E ADEQUACAO EM EQUIPAMENTOS DE TELECOMUNICACOES	MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS E INFRA ESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	24		

6	2	000029009	SERVICOS DE MANUTENÇÃO, REPARO E ADEQUACAO EM EQUIPAMENTOS DE TELECOMUNICACOES	MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS E INFRA ESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	1.200		
6	3	000029009	SERVICOS DE MANUTENÇÃO, REPARO E ADEQUACAO EM EQUIPAMENTOS DE TELECOMUNICACOES	MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS E INFRA ESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÃO	Unitário	62.880		
6	4	000155144	SERVIÇOS DE TELECOMJNICACAO	LOCAÇÃO DE GATEWAY DE VOZ SIP E1, COM INTEGRACAO COM EQUIPAMENTOS PABX IP, COM ACESSO VIA WEB BROWSER, CABOS, INSTALACAO.	Unitário	720		
6	5	000068659	LOCACAO APARELHO TELEFONICO IP TIPO 3, FUNCOES AVANCADAS CONFORME SOLICITANTE. INCLUI CABOS E SERVICO DE INSTALACAO.	INCLUI APARELHO, CABOS DE INTERCONEXAO, SERVICO DE INSTALACAO E QUAISQUER OUTROS EQUIPAMENTOS, MATERIAIS OU SERVICOS ADICIONAIS PARA A SUA ATIVACAO E FUNCIONAMENTO COMPLETO. ESP ECIFICACOES TECNICAS CONFORME SOLICITANTE	Unitário	31.200		
6	6	000110795	LOCACAO ADAPTADOR TELEFONE ANALOGICO, VOIP 8 PORTAS FXS, FUNCOES AVANCADAS. INCLUI CABOS E SERVICO DE ISTALACAO	ATA 8 PORTAS FXS	Unitário	600		
6	7	000156108	LOCACAO KIT DECT COMPOSTO POR BASE E 4 MONOFONES. INCLUI CABOS E SERVICO DE ISTALACAO	KIT DECT COM BASE E 4 MONOFONES IP	Unitário	600		

LOTE 7 - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO OMINICHANNEL COM OPERAÇÃO INTEGRADA E AGENTES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
7	1	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	24		
7	2	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	480		

7	3	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	240		
7	4	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	960		
7	5	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	240		
7	6	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	120		
7	7	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	24		
7	8	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	1		
7	9	000136670	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	CONTACT CENTER OMNICAL EM NUVEM PUBLICA (CCAAS - CONTACT CENTER AS A SERVICE -INCLUINDO A INSTALACAO, CONFIGURACAO, ATIVACAO, TREINAMENTO/CAPACITACAO TECNOLÓGICA, SUPORTE TÉCNICO E SERVICOS DE CUSTOMIZACAO E ABRANGENDO TODOS OS RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE E DISPONIBILIZACAO DAS LICENCAS	Unitário	7.680		

1.2. **Caracterização do Objeto:**

1.2.1. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. **Lotes Exclusivos para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:**

1.3.1. A participação na presente licitação é aberta a todos (sem exclusividade ou reserva de lotes para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 2018 e Lei Complementar nº 123, de 2006).

1.4. **Da Contratação:**

1.4.1. O prazo de vigência da contratação é de 02 anos (dois anos) contado do primeiro dia útil subsequente à divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por até no máximo de 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.4.1.1. A presente prestação de serviço é enquadrada como continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para a Administração.

1.4.2. O contrato (ou outro instrumento que o substitua) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. **Descrição da Solução:**

1.5.1. Os serviços a serem contratados serão divididos em 6 lotes, ficando as empresas proponentes vencedoras responsáveis por atender as unidades conforme abaixo:

a) Lote 1: Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na Modalidade Local, tráfego local em chamadas fixo-fixo, e fixo-móvel a ser efetuado mediante acessos terminais telefônicos individuais não residenciais (linhas diretas), ramais virtuais, pabx em nuvem, ramais voip, ou outra tecnologia com as mesmas funções, incluindo suporte técnico, em todo Estado de Minas Gerais, conforme informações complementares na cláusula 1.5.6.

Item 1 : Quantidade mensal de 450 assinaturas, totalizando 10.800 assinaturas em 2 anos.

Item2 : Quantidade em 2 anos de 900 serviços de instalação ou mudança de endereço, sendo cobrados quando da ocorrência da mesma.

b) Lote 2: Serviço de ligação de Longa Distancia Internacional com quantidade de minutos mensal definida. Quantidade mensal de 30 minutos em ligações, totalizando 720 minutos em 2 anos.

c) Lote 3: Serviços de Discagem Direta Gratuita - Serviço Não Geográfico - (DDG).

Item 1: Quantidade mensal de 3 assinaturas, totalizando 72 assinaturas em 2 anos.

Item 2 : Quantidade de consumo mensal em ligações de telefones fixos de 600 minutos mensais, totalizando 14.400 minutos em 2 anos.

Item 3 : Quantidade de consumo mensal em ligações de telefones móveis de 900 minutos mensais, totalizando 21.600 minutos em 2 anos.

d) Lote 4: Serviço telefônico fixo comutado (STFC), na modalidade local, com tráfego local em chamadas fixo-fixo e fixo-móvel, com discagem direta ramal (DDR), com faixa de numeração, com acesso RDSI / ISDN ou CAS (R2), incluindo suporte técnico, com entroncamentos bidirecionais, na RMBH e INTERIOR 1, conforme informações complementares na cláusula 1.5.9.

Item 1: Quantidade mensal de 105 assinaturas, totalizando 2.520 assinaturas em 2 anos.

Item 2: Quantidade mensal de 315 assinaturas de 50 ramais DDR, totalizando 7.560 assinaturas em 2 anos.

Item 3: Quantidade em 2 anos de 210 serviços de instalação ou mudança de endereço, sendo cobrados quando da ocorrência da mesma.

e) Lote 5: Serviço telefônico fixo comutado (STFC), na modalidade local, com tráfego local em chamadas fixo-fixo e fixo-móvel, com discagem direta ramal (DDR), com faixa de numeração, com acesso RDSI / ISDN ou CAS (R2), incluindo suporte técnico, com entroncamentos bidirecionais, na região INTERIOR 2, conforme informações complementares na cláusula 1.5.9.

Item 1: Quantidade mensal de 35 assinaturas, totalizando 840 assinaturas em 2 anos.

Item 2: Quantidade mensal de 105 assinaturas de 50 ramais DDR, totalizando 2.520 assinaturas em 2 anos.

Item 3: Quantidade em 2 anos de 70 serviços de instalação ou mudança de endereço, sendo cobrados quando da ocorrência da mesma.

f) Lote 6: Serviços de locação com manutenção e serviços de manutenção de equipamentos existentes em todo o Estado de Minas Gerais.

Item 1 – Manutenção em equipamento IP com capacidade instalada de 2.700 ramais IP, SBC, sistema NOBREAK e todos os equipamentos (switch, rack) e cabos necessários ao pleno funcionamento e **atualização para versão mais recente** e com capacidade mínima de 10.000 ramais IP, com SBC integrado com atendimento simultâneo de 1.200 troncos SIP e 2.000 ramais voip, e sistema de Tarificação por ramal.

Item 2 – Manutenção em Gateway SIP E1, quantidade mensal de 50 equipamentos, totalizando 1.200 em 2 anos.

Item 3 – Manutenção em aparelhos IP com visor, POE, função bridge e com fonte AC, quantidade mensal de 2.620 equipamentos, totalizando 62.880 em 2 anos.

Item 4 – Locação Gateway SIP E1. Inclui cabos e configuração e serviços de instalação, quantidade mensal de 30 equipamentos, totalizando 720 em 2 anos.

Item 5– Locação Aparelhos IP com visor, porta ethernet 100/1000, POE e fonte AC, e função bridge. Inclui cabos e configuração e serviços de manutenção e instalação, quantidade mensal de 1.300 equipamentos, totalizando 31.200 em 2 anos.

Item 6 – Locação ATA (adaptador de telefone analógica) com 8 portas FXS, com função bridge, POE, portas ethernet 100/1000, POE e fonte AC, e função Bridge e com serviços de instalação e manutenção. quantidade mensal de 25 equipamentos, totalizando 600 em 2 anos.

Item 7 – Locação de Kit com tecnologia DECT, composto pela base e mais 4 monofones, com integração a PABX IP, e com serviços de instalação e manutenção. quantidade mensal de 25 kits, totalizando 600 em 2 anos.

g) Lote 7: Serviços de atendimento telefônico Omnichannel com operação integrada e agentes de inteligência artificial.

Item 1 - Franquia base até 5.000 conversas por mês (voz ou chat) com todos serviços inclusos, quantidade mensal de 1 franquia, totalizando 24 franquias em 2 anos.

Item 2- Pacote consumo excedente LLM- sob demanda - a cada 1.000.000 (hum milhão) de tokens, quantidade mensal de 20 pacotes, totalizando 480 pacotes em 2 anos.

Item 3 - Pacote consumo excedente text-to-speech - sob demanda - a cada 1.000.000 (hum milhão) de caracteres, quantidade mensal de 10 pacotes, totalizando 240 pacotes em 2 anos.

Item 4 - Pacote consumo excedente Speech-to-text- sob demanda - a cada 1.000 (hum mil) minutos, quantidade mensal de 40 pacotes, totalizando 960 pacotes em 2 anos.

Item 5 - Pacote consumo excedente conversas- sob demanda - a cada 1.000 (hum mil) conversas, quantidade mensal de 10 pacotes, totalizando 240 pacotes em 2 anos.

Item 6 - Pacote Marketing WhastApp - sob demanda - a cada 1.000 (hum mil)

conversas, quantidade mensal de 5 pacotes, totalizando 120 pacotes em 2 anos.

Item 7 - Ampliação conectividade com STFC - sob demanda - Feixe E1 com 30 canais, quantidade mensal de 1 feixe, totalizando 24 em 2 anos.

Item 8 - Implantação e treinamento - cobrança única.

Item 9 - Hora técnica de desenvolvimento - sob demanda, quantidade mensal 320 horas, totalizando 7.680 horas em 2 anos.

1.5.2. Nos lotes de 1 a 6, ressalta-se que em todo o serviço telefônico fixo comutado (STFC), em todas as modalidades, devem ter a capacidade de serem vinculados ao SERVIÇO DE UTILIDADE PÚBLICA E EMERGÊNCIA (SUP) - 197. E que é de responsabilidade da Contratada realizar todo o procedimento para a vinculação do serviço 197 ao número informado pela Contratante.

A divisão das regiões são conforme as tabelas abaixo:

RMBH - REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE		
BALDIM	JABOTICATUBAS	RIO MANSO
BELO HORIZONTE	JARDIM CANADA	SABARA
BETIM	JUATUBA	SANTA LUZIA
BRUMADINHO	LAGOA SANTA	SAO BENEDITO
CAETE	MATEUS LEME	VESPASIANO
CONFINES	MATOZINHOS	SÃO JOSE DA LAPA
CONTAGEM	NOVA LIMA	MARIO CAMPOS
ESMERALDAS	NOVA UNIAO	SÃO JOAQUIM DE BICAS
FLORESTAL	PEDRO LEOPOLDO	SARZEDO
IBIRITE	RAPOSOS	CAPIM BRANCO
IGARAPE	RIBEIRAO NEVES	TAQUARAÇU DE MINAS
ITATIAIUCU	RIO ACIMA	ITAGUARA

INTERIOR 1		
ALFENAS	JOAO MONLEVADE	S JOAO DEL REI
ARAGUARI	JUIZ DE FORA	S JOSE DA LAPA
ARAXA	LAVRAS	SAO J DE BICAS
BARBACENA	LEOPOLDINA	SAO LOURENCO
BOM DESPACHO	MONTES CLAROS	SAO S PARAISO
CONS LAFAIETE	MURIAE	SETE LAGOAS
CURVELO	OURO PRETO	TEOFILO OTONI
DIVINOPOLIS	PARACATU	TRES CORACOES
GOV VALADARES	PASSOS	UBA
GUAXUPE	PATROCINIO	UNAI
IPATINGA	POCOS DE CALDAS	VARGINHA
ITABIRA	PONTE NOVA	VICOSA
ITAJUBA	POUSO ALEGRE	

INTERIOR 2			
ABAETE	CARVALHO BRITO	JACUI	PIUMHI

ABRE CAMPO	CARVALHOS	JACUTINGA	POCO FUNDO
ACUCENA	CASSIA	JAIBA	POMPEU
AGUA BOA	CATAGUASES	JANAUBA	PORTEIRINHA
AGUAS FORMOSAS	CAXAMBU	JANUARIA	PORTO FIRME
AIMORES	CEL FABRICIANO	JECEABA	POTE
AIURUOCA	CEL FABRICIANO	JEQUERI	POUSO ALTO
ALAGOA	CLAUDIO	JEQUITIBA	PRADOS
ALEM PARAIBA	CONC APARECIDA	JEQUITINHONHA	PRATAPOLIS
ALMENARA	CONC RIO VERDE	JOAO PINHEIRO	PRUD MORAIS
ALPINOPOLIS	CONGONHAS	LADAINHA	RAUL SOARES
ALTEROSA	CONQUISTA	LAGOA DA PRATA	RECREIO
ALTO RIO DOCE	CONS PENA	LAGOA DOURADA	RESENDE COSTA
ALVINOPOLIS	CORACAO JESUS	LAJINHA	RESPLENDOR
ANDRADAS	CORDISBURGO	LAMBARI	RESSAQUINHA
ANDRELANDIA	CORINTO	LARANJAL	RIO CASCA
ANTONIO CARLOS	COROACI	LASSANCE	RIO NOVO
ARACUAI	COROMANDEL	LIMA DUARTE	R PARDO DE MINAS
ARCEBURGO	COUTO MAG MINAS	MACHADO	RIO ESPERA
ARCOS	CRISTAIS	MADRE DE DEUS DE MINAS	RIO PARDO DE MINAS
AREADO	CRISTINA	MALACACHETA	RIO PIRACICABA
ARINOS	CRUZILIA	MANGA	RIO POMBA
ASTOLFO DUTRA	DIAMANTINA	MANHUAÇU	RIO PRETO
ATALEIA	DIVINO	MANHUMIRIM	RIO VERMELHO
B JARDIM MINAS	DIVISA NOVA	MANTENA	S ANT DO AMPARO
BAEPENDI	DOM VICOSO	MAR DE ESPANHA	S ANTONIO MONTE
BAMBUI	DORES DO INDAIA	MARIANA	S BRAS SUACUI
BARAO DE COCAIS	DORES DE CAMPOS	MARTINHO CAMPOS	S CAPIVARI
BARROSO	ELOI MENDES	MATIAS BARBOSA	S DOMING PRATA
BELO ORIENTE	ENG CALDAS	MATIAS CARDODO	S G RIO ABAIXO
BERILO	ENTRE RIOS MG	MATIPO	S GONC SAPUCAI
BELO VALE	ERVALIA	MATO VERDE	S GONCALO PARA
BICAS	ESPERA FELIZ	MEDINA	S J EVANGELISTA
BOA ESPERANCA	ESPINOSA	MERCES	S J NEPOMUCENO
BOCAIUVA	ESTRELA DO SUL	MESQUITA	S JOAO DA PONTE
BOM JARDIM DE MINAS	EUGENOPOLIS	MINAS NOVAS	S JOAO PARAISO
BOM JESUS DO AMPARO	EXTREMA	MINDURI	S MARIA SUACUI
BOM JESUS GALHO	FELIXLANDIA	MIRABELA	S RITA SAPUCAI
BOM SUCESSO	FERROS	MIRADOURO	S ROQUE MINAS
BOM REPOUSO	FORMIGA	MIRAI	S SEB RIO VERDE
BONF DE MINAS	FORTALEZA DE MINAS	MONTALVANIA	S THOME LETRAS
BONFIM	FORTUNA DE MINAS	MONTE AZUL	S TOMAS AQUINO
BORDA DA MATA	FRANCISCO SA	MONTE BELO	S VICENTE MINAS
BOTELHOS	FREI INOCENCIO	MONTE CARMELO	SABINOPOLIS
BRASILANDIA DE MINAS	FRONTEIRA	MONTE SIAO	SACRAMENTO
BRASILIA MINAS	FUNILANDIA	MORADA NOVA DE MINAS	SALINAS
BRAZOPOLIS	GALILEIA	MUNHOZ	SANT DO PARAISO
BUENO BRANDAO	GOUVEIA	MUTUM	SANTA BARBARA
BUENOPOLIS	GRAO MOGOL	MUZAMBINHO	SANTA CRUZ DE MINAS
BURITIZEIRO	GUANHAES	NANUQUE	SANTA MARIA DE ITABIRA
BURITIS	GUAPE	NATERCIA	SANTOS DUMONT
C DE MINAS	GUARANESIA	NAZARENO	SAO FRANCISCO

C MATO DENTRO	GUARANI	NEPOMUCENO	SAO GOTARDO
CABO VERDE	IAPU	NOVA ERA	SAO ROMAO
CACHOEIRA MINAS	IBIA	NOVA RESENDE	SENADOR FIRMINO
CACHOEIRA PRATA	INHAPIM	NOVO CRUZEIRO	SERRO
CALDAS	INHAUMA	OLIMPIO NORONHA	SILVIANOPOLIS
CAMANDUCAIA	IPABA	OLIVEIRA	SIMONESIA
CAMBUI	IPANEMA	OURO BRANCO	SOLEDADE MINAS
CAMBUQUIRA	IPUIUNA	OURO FINO	STA R JACUTINGA
CAMPANHA	ITABIRINHA	PADRE PARAISO	STA RITA CALDAS
CAMPESTRE	ITABIRINHA DE MANTENA	PALMA	TAIOBEIRAS
CAMPO BELO	ITABIRITO	PARAGUACU	TAPIRA
CAMPO DO MEIO	ITACARAMBI	PARAISOPOLIS	TARUMIRIM
CAMPOS GERAIS	ITAGUARA	PARAOPEBA	TEIXEIRAS
CANDEIAS	ITAMARANDIBA	PASSA QUATRO	TIMOTEO
CAPELINHA	ITAMBACURI	PASSA TEMPO	TIRADENTES
CAPETINGA	ITAMOGI	PATR MURIAE	TOMBOS
CAPITAO ENEAS	ITAMONTE	PECANHA	TRES MARIAS
CARANDAI	ITANHANDU	PEDRA AZUL	TRES PONTAS
CARANGOLA	ITANHOMI	PEDRALVA	TURMALINA
CARATINGA	ITAOBIM	PERDIZES	URUCANIA
CARLOS CHAGAS	ITAPECERICA	PERDOES	VARZEA DA PALMA
CARMO DA MATA	ITAPEVA	PIMENTA	VARZELANDIA
CARMO DE MINAS	ITAU DE MINAS	PIRANGA	VIRGINIA
CARMO DO CAJURU	ITAUNA	PIRAPETINGA	VIRGINOPOLIS
CARMO RIO CLARO	ITUMIRIM	PIRAPORA	VISC RIO BRANCO
CARMOPOLIS DE MINAS	JACINTO	PIRAUBA	TOCANTIS

Para o Lote 6, as tabelas abaixo informam as localidades e unidades Policiais que possuem equipamentos instalados e a quantidade de equipamentos:

UNIDADE		
DIRTORIA DE TELECOMUNICAÇÕES - BH	DRPC TAIIOBEIRAS	DRPC PATROCINIO
DRPC UBERABA	DRPC PIRAPORA	DRPC CONTAGEM
DRPC UNAÍ	DRPC POÇOS DE CALDAS	DRPC PARACATU
DRPC UBERLANDIA	DRPC BETIM	DRPC ITURAMA
DRCP IPATINGA	DRPC BARREIRO	DRPC MURIAÉ
DRPC PARÁ DE MINAS	DRPC SETE LAGOAS	DPC ITAUNA
DRPC NANUQUE	DEPLAN I	DRPC ALFENAS
DEPPC GOV VALADARES	3ª DPC E DEAM SANTA LUZIA	DRPC FORMIGA
DRPC CONS LAFAIETE	DRPC MONTES CLAROS	HPC
DRPC ALMENARA	DRPC TEÓFILO OTONI	DRPC NOROESTE
DRPC FRUTAL	DRPC BARBACENA	DRPC SÃO SEBASTIAO DO PARAISO
DRPC TRES CORAÇÕES	DRPC SÃO JOÃO DEL REI	DRPC LAVRAS
DRPC DIVINOPOLIS	DRPC BOM DESPACHO	DRPC OURO PRETO
DRPC CARATINGA	DRPC CONSELHEIRO LAFAIETE	DRPC LEOPOLDINA
DRPC JANUARIA	DRPC CURVELO	DEPPC JUIZ DE FORA
DRPC SÃO LOURENÇO	DEICTRAN	
DRPC VARGINHA	DRPC ARAGUARI	

O PABX HIPATH 4000 - Versão HicomVariantEx= V7 R2.18, Licenciamento OPENScape 4000 V7 FLEX, é

composto pelos seguintes itens:

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
HIPATH 4000	1
GATEWAY SIP E1	45
SBC	1
APARELHOS VOIP	2.620

Compõe ainda o PABX Hipath, os seguintes módulos e equipamentos:

PEN 1-1-19 | Q2187-X SIUX2 | Q2187-X
PEN 1-1-43 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511
PEN 1-1-61 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511
PEN 1-1-73 | Q2266-X LTUCA | Q2266-X
PEN 1-1-97 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511
PEN 1-1-115 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511
PEN 1-1-121 | Q2187-X SIUX2 | Q2187-X

PEN 1-2-43 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511
PEN 1-2-61 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511
PEN 1-2-73 | Q2266-X LTUCA | Q2266-X
PEN 1-2-97 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511
PEN 1-2-115 | Q2324-X511 STMI4 | Q2324-X511

PEN 1-3-43 | Q2324-X500 STMI4 | Q2324-X500
PEN 1-3-61 | Q2324-X500 STMI4 | Q2324-X500
PEN 1-2-73 | Q2266-X LTUCA | Q2266-X
PEN 1-2-97 | Q2324-X500 STMI4 | Q2324-X500

Equipamento SWITCH:

Modelo: 3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00s56

Equipamentos SBC/Gateways:

SBC centralizado Marca(Mediatrix , Modelo Sentinel CS, com 44 (quarenta e quatro) licenças de sessões simultâneas

- 1.5.3. Para o LOTE 1, os serviços básicos e funcionalidades abaixo, devem estar disponíveis:
- a) Discagem a 4 ou 8 dígitos.
 - b) Números devem ser públicos e de área local, com atendimento como área local.
 - c) Caso seja necessário realizar portabilidade, a quantidade máxima de números portados permitida é de 20% (vinte por cento).
 - d) Caso seja necessário alterar a numeração dos telefones / ramais por necessidades técnicas da CONTRATADA, desde que avaliado e autorizado pela Contratante, a CONTRATADA deve providenciar mensagem com gravação informando os novos números, por no mínimo 90 dias.
 - e) Permitir bloqueio total e parcial, identificador de chamadas, consulta conferência, captura e cadeado eletrônico
 - f) Todas as chamadas, exceto chamadas de LDI (Internacional) devem ter custo zero.
- 1.5.3.1. Todas as linhas VOIP devem estar disponíveis para efetuar login e/ou registro, com senha, no PABX IP, em nova versão atualizada, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 1.5.3.2. Se houver entrega dos serviços em Cloud PABX (PABX em nuvem), deverá existir somente

um ponto de interconexão externo, para interligação deste equipamento à rede de dados da PCMG, e que esta interligação de dados é de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive instalação de roteadores, gateways, firewalls e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução.

1.5.3.3. Os equipamentos descritos no item acima - roteadores, gateways, firewalls e demais serviços devem ser fornecidos pela CONTRATADA em regime de comodato.

1.5.3.4. A interligação citada no item acima, deve ser feita no endereço: Av. Augusto de Lima, 1833, 2 andar, Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais.

1.5.3.5. Para efeito de faturamento em ramais VoIp, a CONTRATADA poderá subdividir as cobranças destes itens no faturamento, obrigatoriamente mantendo-se o valor bruto contratado, considerando que podem existir diferentes itens que compõem a solução VoIp com impostos diferentes em Telecom e TI.

1.5.3.6. A Contratada deve disponibilizar sistema de gerência via acesso WEB, com usuário e senha para realizar login, com as seguintes características mínimas:

- a) visualização de todos os acessos telefônicos voip instalados e configurados, com indicação;
- b) se terminal / linha telefônica voip esta registrado / logado ou não;
- c) se terminal / linha telefônica voip desligado, informação de data e hora do último registro / login;
- d) conta telefônica detalhada, com exportação dos dados;
- e) habilitação de serviços: não perturbe, desvio, bloqueio, siga-me, cadeado eletrônico;

1.5.4. Para o LOTE 2, os serviços de longa distância internacional devem ser disponibilizados por meio de um CSP (Código Seleção de Prestadora).

1.5.5. Para o LOTE 3, o serviço Não Geográfico, DDG, poderá ser configurado em qualquer número do STFC de uso da Polícia Civil de Minas Gerais.

1.5.6. Para os Lotes 4 e 5, os seguinte requisitos e condições devem ser atendidos e os serviços abaixo devem estar disponíveis:

1.5.6.1. Devem ser entregues preferencialmente por SIP E1, com Gateway SIP, com interfaces ethernet e TDM.

1.5.6.2. Não existe necessidade de entrega por meio de rede de última milha da Contratada. O Feixe E1 pode ser entregue com Gateway SIP, utilizando como transporte a REDE GOV já existente nas Unidades da PCMG, ou entregue via SIP Centralizado num único endereço físico, sendo que a entrega via SIP Centralizado é a preferencial. Em caso de entrega desta forma, as condições abaixo devem ser atendidas:

1.5.6.3. Deverá existir somente um ponto de interconexão externo para interligação deste equipamento à rede de dados da PCMG (localizado em Belo Horizonte), e que esta interligação de dados é de responsabilidade da CONTRATADA (link de dados, roteador, SBC, entre outros equipamentos).

1.5.6.4. Este ponto de interconexão informado acima é necessário para interligar a REDE GOV ao servidor dos serviços de STFC da Contratada.

1.5.6.5. A interligação citada no item acima, deve ser feita no endereço: Av. Augusto de Lima, 1833, 2 andar, Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais.

1.5.6.6. O recurso DDR deverá possibilitar a obtenção de um canal ou tronco capaz de oferecer conexão direta com qualquer ramal daquele endereço, sem a necessidade de atendimento pela telefonista. Caso seja utilizado um número chave, o mesmo deverá encaminhar as chamadas à mesa da telefonista, ou a um ramal atendedor. As chamadas não atendidas ou ocupadas poderão ser encaminhadas à mesa da telefonista, ou a algum ramal adequado. O emprego do recurso DDR tem por objetivo escoar todo o tráfego de entrada de um equipamento de sistema de telefonia sem a necessidade de intervenção humana.

1.5.6.7. Para a operação do recurso de DDR, deverá ser designada uma faixa de numeração para os ramais internos, contendo números distintos e sequenciais, e um número chave para acesso externo ao sistema de telefonia. O plano de numeração a ser adotado deverá ser fornecido pela concessionária prestadora do serviço.

1.5.6.8. Os serviços a serem fornecidos deverão ser totalmente compatíveis com os equipamentos de telefonia da PCMG, sem a necessidade de investimentos adicionais, de modo a prover todos os recursos

inerentes à tecnologia descrita.

1.5.6.9. Permitir identificação de chamadas de saída e de entrada (IDC), quer sejam ligações fixas ou móveis, na modalidade local ou longa distância, das 00h às 23:59h, todos os dias da semana.

1.5.6.10. As chamadas de saída de que trata este item, deverão ser disponibilizadas em meio eletrônico, via Web para acesso pela PCMG.

1.5.6.11. As informações constantes do arquivo eletrônico referido no subitem anterior deverão estar conforme o layout único para apresentação dos valores faturados pela prestação de serviços de telecomunicações do padrão da FEBRABAN.

1.5.6.12. A bilhetagem dos ramais DDR devem estar disponíveis para cada ramal e não somente para o tronco chave.

1.5.6.13. Caso haja a introdução de novas tecnologias por parte da CONTRATADA, deverá garantir que tais modificações, se forem implantadas, não comprometam o funcionamento do serviço e sejam compatíveis com o objeto licitado.

1.5.6.14. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todo o material e dos equipamentos necessários à realização dos serviços, até o sistema telefônico situado num ponto a ser definido dentro da área da CONTRATANTE, excetuando-se obras civis, sistemas elétricos e aterramentos de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.5.6.14.1. Deverão ser atendidos os seguintes critérios mínimos de qualidade dos serviços:

1.5.6.14.2. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito conforme as padronizações técnicas pertinentes, obedecendo às normas e regulamentos aplicáveis ao setor de telecomunicações.

1.5.6.14.3. As tentativas de originar chamadas locais deverão resultar em comunicação com o assinante chamado, em 70% (setenta inteiros percentuais) dos casos, conforme norma da ANATEL (Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo).

1.5.6.14.4. As tentativas de originar chamadas locais que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento na rede, não deverão exceder a 4% (quatro inteiros percentuais) dos casos, conforme norma da ANATEL (Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo).

1.5.6.14.5. A obtenção do sinal de discar deverá ser de, no máximo, 3 (três) segundos, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos.

1.5.6.14.6. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados e sem ruídos ou interferências, com baixa incidência de queda de ligações, nos termos da regulamentação para o setor de telecomunicações.

1.5.6.14.7. As solicitações de reparo da solução de telecomunicações deverão ser realizadas por chamada telefônica gratuita, de acordo com o canal de comunicação oferecido pelo fornecedor e deverão ser atendidas em até 6 horas para os serviços IDSN e R2 e até 10 horas para demais serviços, incluindo diagnóstico e correção de falhas, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos.

1.5.6.14.8. As solicitações de reparo para os serviços de utilidade pública deverão ser solucionadas em até 2 (duas) horas, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos.

1.5.6.14.9. Nos locais já servidos com serviços de telefonia fixa pública, a numeração existente deverá permanecer inalterada a critério da PCMG. No caso de opção pela troca da numeração, a prestadora de serviços telefônicos deverá realizar a troca da numeração atual interceptando as ligações nos atuais números e informando os novos números durante 90 (noventa) dias após a implantação dos mesmos, sem ônus para a CONTRATANTE.

1.5.6.14.10. CONTRATANTE poderá requisitar a CONTRATADA a portabilidade dos números existentes respeitando-se a mesma quantidade, tipo e características.

1.5.6.14.11. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora ferramenta de gestão de acessos com detalhamento das ligações por tipo, contendo quantitativo de minutos e consolidação mensal.

1.5.6.14.12. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora a possibilidade de efetivação de bloqueios de chamadas por tipos de ligação (chamadas a cobrar). Deverá ser fornecida pela proponente vencedora do lote contato de e-mail e telefone de responsável pelo atendimento ao contratante.

1.5.6.14.13. Não poderá a CONTRATADA cobrar por serviços de instalações em unidades com infraestrutura de telecomunicações já instaladas pela própria empresa, podendo somente cobrar por serviços de instalações em unidades anteriormente de responsabilidade de outra empresa.

1.5.6.14.14. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora do lote contato telefônico e/ou sistema para

abertura de chamados por parte da contratante.

1.5.6.14.15. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora do lote faturamento em meio físico e/ou meio eletrônico, de forma opcional ao contratante.

1.5.6.14.16. O faturamento em meio eletrônico deverá vir em PDF e modelo FEBRABAN ou com detalhamento em excel, csv ou apresentar informação detalhada em sistema com login e senha.

1.5.6.14.17. O CONTRATANTE poderá solicitar via telefone ou e-mail outros modelos de arquivos eletrônicos de faturamento que a CONTRATADA tenha disponível para sua conveniência.

1.5.6.14.18. Em caso de impossibilidade técnica de instalação da sinalização ISDN será permitida a instalação de acesso R2D (R2 digital), com aviso prévio informando à Contratante os motivos do não atendimento.

1.5.6.14.19. A Manutenção Preventiva será realizada por solicitação da Contratante, UMA VEZ POR MÊS, em data previamente agendada, em dias úteis no horário comercial ou em qualquer dia e horário a ser definido pela Contratante.

1.5.6.14.20. Entende-se por Manutenção Preventiva: toda a ação sistemática de controle e monitoramento, com o objetivo de reduzir ou impedir falhas no desempenho de equipamentos e sistemas, aumentando a confiabilidade e levando os equipamentos e sistemas a operarem sempre próximo das condições em que saíram de fábrica.

1.5.6.14.21. A Manutenção Corretiva, decorrentes de defeito apresentado no(s) equipamento(s) deverá ser realizada quantas vezes forem necessárias, com atendimento, por parte da CONTRATADA, em qualquer dia e em qualquer horário devendo a Contratada atender à demanda solicitada em até 6 horas para os serviços ISDN e R2 e até 10 horas para demais serviços, incluindo diagnóstico e correção de falhas.

1.5.6.14.22. Os serviços e troca de peças previstas neste item, deverão ser realizados, preferencialmente nas dependências da Contratada, salvo quando não se fizer possível, devidamente justificado.

1.5.6.14.23. Em hipóteses de ocorrências de manutenções fora das dependências da Contratante, a CONTRATADA disporá de 8 horas para conserto ou troca com o restabelecimento imediato dos trabalhos seja pela substituição, ficando às suas expensas os custos de deslocamentos.

1.5.7. A Contratada deve disponibilizar sistema de gerência via acesso WEB, com usuário e senha para realizar login, com as seguintes características mínimas:

- a) visualização de todos os Feixes E1 instalados e configurados, com indicação;
- b) se Feixe E1 esta registrado / logado ou não;
- c) se Feixe E1 desligado, informação de data e hora do último registro / login;
- d) conta telefônica detalhada, com exportação dos dados;
- e) habilitação de serviços: não pertube, desvio, bloqueio, siga-me, cadeado eletrônico;

1.5.8. Para o Lote 6, os seguinte requisitos e condições devem ser atendidos:

1.5.8.1. O PABX IP HIPATH 4000 deve ser atualizado para a versão mais atual, e caso seja substituída por outro fabricante, todas as características listadas abaixo, devem ser atendidas plenamente.

1.5.8.2. Para a atualização da central Existente (PABX IP HIPATH 4000), ou para equipamentos de outros fabricantes, as principais características e recursos abaixo devem ser atendidos:

- 1.5.8.2.1. Gerenciamento de sessão para todas as comunicações da rede.
- 1.5.8.2.2. Integração com componentes adicionais à solução, incluindo telefones, gateways e dispositivos de sobrevivência.
- 1.5.8.2.3. Confiabilidade de nível operadora
- 1.5.8.2.4. Alta escalabilidade (capacidade disponível de 10.000 (dez mil) usuários / ramais em uma única plataforma)
- 1.5.8.2.5. Capacidade de 1.200 canais SIP simultâneos.
- 1.5.8.2.6. Virtualizado - fácil integração em ambientes de nuvem e data center.
- 1.5.8.2.7. Gerenciamento de sessão baseado em SIP.
- 1.5.8.2.8. Servidor de mídia integrado.
- 1.5.8.2.9. Comunicação de ponta a ponta e VPN.

- 1.5.8.2.10. Atendimento automático.
- 1.5.8.2.11. chamadas em grupo e conferência.
- 1.5.8.2.12. Survivable branch (filial sobrevivente) - para estender confiabilidade a locais remotos.
- 1.5.8.2.13. Suporte para interconexão PSTN.
- 1.5.8.2.14. SBC (Session Border Controller) integrado, para entroncamento SIP.
- 1.5.8.2.15. Gerenciamento de usuários.
- 1.5.8.2.16. Serviço de implantação.
- 1.5.8.2.17. Gerenciamento de terminais.
- 1.5.8.2.18. Gerenciamento de falhas.
- 1.5.8.2.19. Contabilidade.
- 1.5.8.2.20. Integração ao PABX IP da Contratante via SIP.
- 1.5.8.2.21. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais.
- 1.5.8.2.22. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.
- 1.5.8.3. Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:
 - 1.5.8.3.1. Disponibilidade da solução, apresentando o log de eventos, o totalizador de eventos para o mês e para o ano, a informação de cada evento (data/hora de início e fim, além dos detalhes), e agendamentos futuros de manutenção.
 - 1.5.8.3.2. Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.
 - 1.5.8.3.3. Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
 - 1.5.8.3.4. Deverá permitir a exportação dos dados pelo menos no formato PDF ou CSV.
 - 1.5.8.3.5. Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal ramal, local, móvel, LDN).
 - 1.5.8.3.6. Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), para um período de até um mês, e o consumo do dia atual.
 - 1.5.8.3.7. Visualização da lista telefônica pública e privada.
- 1.5.8.4. Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:
 - 1.5.8.4.1. Disponibilidade da solução.
 - 1.5.8.4.2. Disponibilidade de cada ramal.
 - 1.5.8.4.3. Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
 - 1.5.8.4.4. Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data.
 - 1.5.8.4.5. Quantidade de chamadas realizadas, por ramal, por perfil de tráfego (ramal ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data.
 - 1.5.8.4.6. Tráfego de chamadas, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.
 - 1.5.8.4.7. Informação do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.
- 1.5.8.5. Todos os aparelhos telefônicos para locação deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados.
- 1.5.8.6. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) serão disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 1.5.8.7. Todos os ramais deverão permitir as seguintes funcionalidades básicas:
 - 1.5.8.7.1. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou Softphone).

- 1.5.8.7.2. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.
- 1.5.8.7.3. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).
- 1.5.8.7.4. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).
- 1.5.8.7.5. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).
- 1.5.8.7.6. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).
- 1.5.8.7.7. Possibilidade de criação de grupos de atendimento.
- 1.5.8.7.8. A interface de gestão do sistema deverá notificar o Administrador dos impactos de uma migração de um usuário, de um grupo de ramais, para outro grupo de ramais, permitindo visualizar as implicações decorrentes desta ação – de forma a confirmar ou não a migração do usuário.
- 1.5.8.7.9. Transferência de chamadas. (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias).
- 1.5.8.7.10. Música em espera para chamadas telefônicas.
- 1.5.8.7.11. Captura de chamadas em grupo de ramais. (um membro do grupo digita um comando em seu dispositivo que permitirá capturar a chamada que está a mais tempo tocando no seu grupo de ramais).
- 1.5.8.7.12. Não perturbe (quando o usuário ativa o serviço Não Perturbe (DND), todas as chamadas para o usuário são processadas como se o usuário estivesse ocupado e não pudesse receber chamadas).
- 1.5.8.7.13. Cadeado eletrônico em grupo de ramais (códigos de autorização para efetuar chamadas).
- 1.5.8.7.14. Identificação do número chamador (BINA). (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações).
- 1.5.8.7.15. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.
- 1.5.8.7.16. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).
- 1.5.8.7.17. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.

1.5.9. SBC - Session Border Controller

- 1.5.9.1. A solução deverá possuir Session Border Controller com as seguintes características mínimas:
 - 1.5.9.1.0.1. Deve operar em redundância.
 - 1.5.9.1.0.2. É obrigatório que seja centralizada e homologado com a plataforma de telefonia, para resguardar inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.
 - 1.5.9.1.0.3. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
 - 1.5.9.1.0.4. Deve suportar RFC 3261. 3.1.4.6 Deve suportar proteção DoS/DDoS.
 - 1.5.9.1.0.5. Deve suportar Buffer de jitter dinâmico.
 - 1.5.9.1.0.6. Deve suportar supressão de silêncio/ruído de conforto.
 - 1.5.9.1.0.7. Deve suportar Codecs: G.711, G.722, G.729A/B, iLBC, iSAC, Opus.
 - 1.5.9.1.0.8. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP.
 - 1.5.9.1.0.9. Deve suportar transporte com TLS.
 - 1.5.9.1.0.10. Deve suportar IPv4/IPv6.
 - 1.5.9.1.0.11. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas.
 - 1.5.9.1.0.12. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP.
 - 1.5.9.1.0.13. Deve suportar SIP trunking com serviços SIP de operadoras de telefonia com perfil SIP configurável.

- 1.5.9.1.0.14. Deve suportar roteamento estático configurável.
- 1.5.9.1.0.15. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN.
- 1.5.9.1.0.16. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
- 1.5.9.1.0.17. Deve suportar media anchoring.
- 1.5.9.1.0.18. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo.
- 1.5.9.1.0.19. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS)
- 1.5.9.1.0.20. Deve suportar protocolo HTTPS.
- 1.5.9.1.0.21. Capacidade de 1.200 troncos simultâneos, sendo 600 SIP e 600 ISDN.
- 1.5.9.1.0.22. A CONTRATADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

1.5.10. Para Lote 6, ITEM 1, a Contratada deverá fornecer treinamento e capacitação profissional, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, destinado aos servidores lotados na Diretoria de Telecomunicações, conforme especificações e quantitativos estabelecidos abaixo:

- 1.5.10.1. Conhecimento das principais características e funções do Equipamento PABX IP e SBC .
- 1.5.10.2. Configuração e manutenção de ramais, placas, e demais acessórios que fazem parte dos equipamentos PABX IP e SBC.
- 1.5.10.3. Cadastro, implantação e configuração de ramais, linhas, feixes E1 SIP e demais serviços.
- 1.5.10.4. O atendimento da CONTRATADA deve ser de 24 horas, sendo que fora do horário de expediente - 08:30 as 18:30 Horas - a Contratada deve manter um técnico em regime de acionamento por demanda ou plantão, com atendimento remoto / on-line.

1.5.11. Para os Lotes 1,4,5 e 6 a Contratada deve possuir no mínimo a certificação ISO/IES 27.001

1.5.12. Para todos os LOTES:

- 1.5.12.1. A manutenção é definida pelo ajuste, substituição ou reparo da parte constatada como defeituosa, seja hardware ou software.
- 1.5.12.2. A manutenção dos equipamentos consiste em prover todos os serviços necessários para o pleno funcionamento, englobando serviços de suporte e manutenção preventiva e corretiva com o fornecimento de peças ou periféricos (monofone, fonte , cabos, cordões).
- 1.5.12.3. Sempre que solicitada, a CONTRATADA deverá realizar alterações de programação nos equipamentos, e o serviço será considerado entregue após verificação pela equipe da Diretoria de Telecomunicações.
- 1.5.12.4. Para as unidades da PCMG onde forem instalados os equipamentos voip o atendimento da CONTRATADA deve ser no horário de - 08:30 as 18:30 Horas, de segunda à sexta-feira.
- 1.5.12.5. O atendimento às solicitações de manutenção, deverá ser feito por meio de uma central de atendimento da CONTRATADA, ou por meio que permita contato imediato da Contratante para solicitações de manutenção.
- 1.5.12.6. Constatando-se a necessidade de se retirar quaisquer peças para conserto, estas deverão ser imediata e provisoriamente substituídas pela CONTRATADA até que seja efetuado seu conserto ou a substituição definitiva.
- 1.5.12.7. Se for constatado que a peça encontra-se irremediavelmente danificada, a CONTRATADA deverá substituí-la imediatamente e definitivamente, sem ônus adicional para a PCMG.
- 1.5.12.8. A CONTRATADA deverá repor os componentes que apresentarem excesso de defeitos, considerando-se para tal a ocorrência de 3 (três) solicitações de manutenção corretiva para o mesmo componente num período de 30 (trinta) dias contados à partir da primeira solicitação.
- 1.5.12.9. A CONTRATADA somente efetuará a retirada de quaisquer componentes da Central ou de outros equipamentos para manutenção fora das dependências da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, com autorização formal da DITEL/PCMG, devendo responsabilizar-se pela sua remoção, adequado acondicionamento e devolução ao local em que deverá ser instalado, bem como pelas despesas operacionais decorrentes.
- 1.5.12.10. A substituição de peças gastas cujo desgaste tenha sido provocado pelo uso normal do

equipamento ocorrerá por conta da CONTRATADA, sem ônus para a PCMG.

1.5.12.11. A substituição de peças devido a outros fatores, tais como: agentes externos, roubo, incêndio, sabotagem, outros casos fortuitos e/ou de força maior, ou ainda, por serviços realizados por terceiros não autorizados pela DITEL/PCMG, será pago adicionalmente e separadamente, devendo a CONTRATADA apresentar proposta, com relatório circunstanciado, sendo facultado à PCMG a aquisição diretamente da CONTRATADA ou de outros fornecedores, após pesquisa de mercado, conforme legislação em vigor.

1.5.12.12. A CONTRATADA deverá efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante.

1.5.12.13. Os serviços de manutenção e suporte técnico nos equipamentos, nas unidades da PCMG, serão realizados por demanda, respeitando o limite de atendimento de 15 chamados por dia.

1.5.12.14. O prazo para resolução dos chamados de manutenção é de 24 horas, à partir do recebimento do chamado.

1.5.12.15. O prazo para configuração nos equipamentos é de 48 horas, à partir do recebimento do chamado.

1.5.12.16. O prazo para instalação nos equipamentos é de 96 horas, à partir do recebimento do chamado.

1.5.13. Para todos os itens dos lotes 1, 2, 3, 4 e 5, a CONTRATADA deve atender os seguintes critérios mínimo de qualidade dos serviços:

1.5.13.1. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito conforme as padronizações técnicas pertinentes, obedecendo-se às normas e regulamentos aplicáveis ao setor de telecomunicações.

1.5.13.2. As tentativas de originar chamadas locais deverão resultar em comunicação com o assinante chamado, em 70% (setenta inteiros percentuais) dos casos, conforme norma da ANATEL (Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo).

1.5.13.3. As tentativas de originar chamadas locais que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento na rede, não deverão exceder a 4% (quatro inteiros percentuais) dos casos, conforme norma da ANATEL (Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo).

1.5.13.4. A obtenção do sinal de discar deverá ser de, no máximo, 3 (três) segundos, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos.

1.5.13.5. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados e sem ruídos ou interferências, com baixa incidência de queda de ligações, nos termos da regulamentação para o setor de telecomunicações.

1.5.13.6. As solicitações de reparo da solução de telecomunicações deverão ser realizadas por chamada telefônica gratuita, de acordo com o canal de comunicação oferecido pelo fornecedor e deverão ser atendidas em até 6 horas para os serviços IDS e R2 e até 10 horas para demais serviços, incluindo diagnóstico e correção de falhas, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos.

1.5.13.7. As solicitações de reparo para os serviços de utilidade pública deverão ser solucionadas em até 2 (duas) horas, em 98% dos casos.

1.5.13.8. Nos locais já servidos com serviços de telefonia fixa pública, a numeração existente deverá permanecer inalterada a critério da PCMG. No caso de opção pela troca da numeração, a prestadora de serviços telefônicos deverá realizar a troca da numeração atual interceptando as ligações nos atuais números e informando os novos números durante 90 (noventa) dias após a implantação dos mesmos, sem ônus para a CONTRATANTE.

1.5.13.9. CONTRATANTE poderá requisitar a CONTRATADA a portabilidade dos números existentes respeitando-se a mesma quantidade, tipo e características.

1.5.13.10. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora ferramenta de gestão de acessos com detalhamento das ligações por tipo, contendo quantitativo de minutos e consolidação mensal.

1.5.13.11. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora a possibilidade de efetivação de bloqueios de chamadas por tipos de ligação (chamadas a cobrar).

1.5.13.12. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora do lote contato de e-mail e telefone de responsável pelo atendimento ao contratante.

1.5.13.13. Não poderá a CONTRATADA cobrar por serviços de instalações em unidades com

infraestrutura de telecomunicações já instaladas pela própria empresa, podendo somente cobrar por serviços de instalações em unidades anteriormente de responsabilidade de outra empresa.

1.5.13.14. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora do lote contato telefônico e/ou sistema para abertura de chamados por parte da contratante.

1.5.13.15. Deverá ser fornecida pela proponente vencedora do lote faturamento em meio físico e/ou meio eletrônico, de forma opcional ao contratante.

1.5.13.16. O faturamento em meio eletrônico deverá vir em PDF e modelo FEBRABAN ou com detalhamento em excel, csv ou apresentar informação detalhada em sistema com login e senha.

1.5.13.17. O CONTRATANTE poderá solicitar via telefone ou e-mail outros modelos de arquivos eletrônicos de faturamento que a CONTRATADA tenha disponível para sua conveniência.

1.5.13.18. Em caso de impossibilidade técnica de instalação da sinalização ISDN será permitida a instalação de acesso R2D (R2 digital), com aviso prévio informando à Contratante os motivos do não atendimento.

1.5.14. Para o Lote 6, os requisitos, condições e critérios abaixo, devem ser atendidos:

1.5.14.1. Deve-se considerar todas as unidades da PCMG localizadas em Minas Gerais.

1.5.14.2. Manutenção e suporte técnico corretivo nos sistemas telefônicos deverão ser realizados por meio de verificação pela central de gerenciamento com os técnicos da Contratada, ou por meio de solicitação recebida por servidores da Diretoria de Telecomunicações / SIIP da PCMG; estes serviços podem ser realizados remotamente, quando possível, ou com visita ao local onde encontram-se os equipamentos.

1.5.14.3. Esta manutenção é definida pelo ajuste, substituição ou reparo da parte constatada como defeituosa, seja hardware ou software.

1.5.14.4. O número de visitas técnicas para manutenção corretiva não possui limite de chamados.

1.5.14.5. Sempre que solicitada, a Contratada deverá realizar alterações de programação na Central, e o serviço será considerado entregue após verificação pela equipe da Diretoria de Telecomunicações.

1.5.14.6. Constatando-se a necessidade de se retirar quaisquer peças para conserto, estas deverão ser imediata e provisoriamente substituídas pela contratada até que seja efetuado seu conserto ou a substituição definitiva.

1.5.14.7. Se for constatado que a peça encontra-se irremediavelmente danificada, a contratada deverá substituí-la imediatamente e definitivamente, sem ônus adicional para a PCMG.

1.5.14.8. A contratada deverá repor os componentes que apresentarem excesso de defeitos, considerando-se como tal a ocorrência de 03 (três) solicitações de manutenção corretiva para o mesmo componente num período de 30 (trinta) dias contados a partir da primeira solicitação.

1.5.14.9. A contratada somente efetuará a retirada de quaisquer componentes da Central ou de outros equipamentos para manutenção fora das dependências da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais com autorização formal da DITEL/PCMG, devendo responsabilizar-se pela sua remoção, adequado acondicionamento e devolução ao local em que deverá ser instalado, bem como pelas despesas operacionais decorrentes.

1.5.14.10. A substituição de peças gastas cujo desgaste tenha sido provocado pelo uso normal do equipamento ocorrerá por conta da CONTRATADA, inclusive das baterias estacionárias que compõem os sistemas de alimentação, sem ônus para a PCMG.

1.5.14.11. A substituição de peças devido a outros fatores, tais como: por anormalidades climáticas e/ou atmosféricas, agentes externos, roubo, incêndio, sabotagem, outros casos fortuitos e/ou de força maior, ou ainda, por serviços realizados por terceiros não autorizados pela DITEL/PCMG, será pago adicionalmente e separadamente, devendo a contratada apresentar proposta, com relatório circunstanciado, sendo facultado à PCMG a aquisição diretamente da CONTRATADA ou de outros fornecedores, após pesquisa de mercado, conforme legislação em vigor.

1.5.14.12. Os serviços de manutenção e suporte técnico nos equipamentos VOIP nas unidades da PCMG, serão realizados por demanda e sem limite de chamadas, respeitando o limite dos prazos de SLA para atendimento definidos neste termo de referência.

1.5.14.13. Os serviços de manutenção e suporte técnico dos equipamentos VOIP nas unidades da PCMG, no estado de Minas Gerais, são descritos a seguir:

1.5.14.13.1. Serviços de configuração, instalação e manutenção nos equipamentos VOIP (Unify, Aligera, Mediatrix, Xtreme, outras marcas e fabricantes (para equipamentos fornecidos pela locação deste termo de referência), e demais equipamentos e periféricos).

- 1.5.14.13.2. Disponibilidade de atendimento imediato à PCMG;
- 1.5.14.13.3. Suporte On-Site a dúvidas Operacionais dos Atendentes e Supervisores;
- 1.5.14.13.4. Treinamentos Operacionais para Reciclagem e/ou Atualização dos supervisores do sistema;
- 1.5.14.13.5. Manutenção Preventiva com Inspeção Visual dos Componentes da Solução, Análise de pré-requisitos de Infraestrutura (aterramento, alimentação, etc.), bem como levantamento e pré-análise de Logs e Testes Periódicos do Sistema, Aplicativos e suas Facilidades;
- 1.5.14.13.6. Suporte a Identificação e Correção de problemas do sistema e aplicativos em primeiro Nível, por meio de testes específicos, extração de LOG's, reconfigurações, Rastreo de Traces, Simulações de Defeitos, assim como demais rotinas necessárias;
- 1.5.14.13.7. Reconfiguração de facilidades nos aplicativos atuais do sistema;
- 1.5.14.13.8. Backup de dados de telefonia e aplicativos, conforme rotina pré-estabelecida;
- 1.5.14.13.9. Suporte a Implantação de novos serviços;
- 1.5.14.13.10. Abertura de chamados no fabricante em casos mais críticos, por meio de Adoção de Práticas, Correções de Software e Procedimentos necessários à correção de falhas;
- 1.5.14.13.11. Substituição e reparo de placas e peças.
- 1.5.14.13.12. Serviços configuração, instalação e manutenção em aparelhos telefônicos;
- 1.5.14.13.13. Apoio para a emissão de relatórios padronizados;
- 1.5.14.13.14. Interação quando necessário com o fabricante;
- 1.5.14.13.15. Administrar o envio de aparelhos telefônicos avariados à CONTRATADA para reparos e devolução dos mesmos, nos prazos estabelecidos, devidamente recuperados.

1.5.15. Nas unidades da PCMG da região metropolitana de Belo Horizonte, onde encontram-se instalados os equipamentos VOIP, ficam estabelecidos os seguintes níveis de serviço e prazos para resolução:

1.5.15.1. Severidade 1 (S1): o periférico, acessório ou software está parado em razão de pane, falha ou não conformidade técnica. A resolução do problema deve ser efetivada no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas do recebimento do chamado técnico.

1.5.15.2. Severidade 2 (S2): o periférico, acessório ou software apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que prejudica ou restringe o uso de suas funções básicas. A resolução do problema, deve ser efetivada no prazo máximo de 08 (oito) horas contadas a partir do recebimento do chamado técnico.

1.5.15.3. Severidade 3 (S3): o periférico, acessório ou software apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que prejudica ou restringe o uso de suas funções acessórias. A resolução do problema deve ser efetivada no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas do recebimento do chamado técnico.

1.5.16. Nas unidades da PCMG no interior de Minas Gerais, onde encontram-se instalados os equipamentos VOIP, ficam estabelecidos os seguintes níveis de serviço e prazos para resolução:

1.5.16.1. Severidade 1 (S1): o periférico, acessório ou software está parado em razão de pane, falha ou não conformidade técnica. A resolução do problema deve ser efetivada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento do chamado técnico.

1.5.16.2. Severidade 2 (S2): o periférico, acessório ou software apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que prejudica ou restringe o uso de suas funções básicas. A resolução do problema, deve ser efetivada no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas contadas a partir do recebimento do chamado técnico.

1.5.16.3. Severidade 3 (S3): o periférico, acessório ou software apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que prejudica ou restringe o uso de suas funções acessórias. A resolução do problema deve ser efetivada no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contadas do recebimento do chamado técnico.

1.5.17. Para todos os LOTES a cobrança dos serviços só será validada, quando os mesmos estiverem ativos e com funcionamento integral. Quando houver solicitação da Contratante de retirada, cancelamento dos serviços, a cobrança pelos serviços deve ser interrompida, e somente será reativada, quando da reativação ou reinstalação.

1.5.18. Para lote 7, os requisitos, condições e critérios abaixo, devem ser atendidos:

- 1.5.18.1. Não existe necessidade de licenças para usuários, para continuidade do atendimento feito pelo Agente de IA.
- 1.5.18.2. Fornecimento de acesso via login e senha ao sistema da IA, para 4 usuários, para gestão, controle, configuração, acesso a dashboard e demais informações necessárias ao gerenciamento do sistema.
- 1.5.18.3. Suportar recursos futuros/ampliação de Linguagem natural.
- 1.5.18.4. Ser capaz de responder a uma diversidade de perguntas de acordo com os conteúdos definidos, correlacionando perguntas e respostas realizadas durante o atendimento de forma a garantir a compreensão da intenção do usuário na utilização do serviço.
- 1.5.18.5. Obter a real compreensão da intenção e extrair entidades das mensagens enviadas pelos usuários, utilizando componentes de inteligência artificial através do chatbot para processamento de NLU (Natural Language Understanding) e NLP (Natural Language Processing) e utilize mecanismos de aprendizado de máquina (Machine Learning).
- 1.5.18.6. Permitir, a partir do uso de métodos de inteligência artificial, o reconhecimento e interpretação da linguagem natural prezando pela coerência no contexto da conversa, com memória e lógica para escolha das respostas mais apropriadas para cada pergunta.
- 1.5.18.7. Possibilitar, ainda, através da aplicação de inteligência artificial e aprendizado de máquina, a constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) na realização de perguntas, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência.
- 1.5.18.8. Permitir aos usuários a elaboração de perguntas para interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural”, em língua Portuguesa Brasileira.
- 1.5.18.9. Deve ser capaz de tratar linguagem coloquial, gírias e regionalismos, neologismos e tolerância a erros de grafia com propósito de buscar o real entendimento da intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.
- 1.5.18.10. O modelo de Linguagem Natural ofertado pela solução deverá ser parametrizável contemplando vocabulário, conceitos e termos para prover um atendimento o mais humanizado possível ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.[HC4.1].
- 1.5.18.11. Deve ser modular, possibilitando a expansão tecnológica para integração com soluções como, aplicativos móveis de mensagem instantânea, redes sociais, e-mail, chat instantâneo, call-back (chamada de retorno para ligações abandonadas), entre outros.
- 1.5.18.12. Suportar e operar vários aplicativos diferentes, de forma simultânea.
- 1.5.18.13. Deve oferecer console de gestão amigável de fácil utilização e que permita criar e gerenciar os recursos e/ou grupo de recursos relacionados ao serviço de Cloud Computing por meio de web browsers. Esse console deve englobar as exigências listadas neste documento.
- 1.5.18.14. Não será admitido armazenamento indefinido de prompts, inferências ou conteúdos processados pela IA sem política formal de retenção definida pela CONTRATANTE.
- 1.5.18.15. Permitir o gerenciamento dos recursos contratados.
- 1.5.18.16. Prover o monitoramento do ambiente de Cloud (serviços e recursos), de forma automatizada dando cobertura as aplicações, em tempo real (24x7x365), visando detectar problemas.
- 1.5.18.17. A CONTRATADA deve assegurar a proibição do uso dos dados que não seja para o propósito para o qual foi contratado.
- 1.5.18.18. Não será permitida transferência internacional de dados processados pelos mecanismos de IA sem autorização expressa da CONTRATANTE e observância integral da LGPD.
- 1.5.18.19. A CONTRATADA deve assegurar a proteção dos dados, independentemente do local de hospedagem do provedor, devendo informar a localização das informações.
- 1.5.18.20. A Segurança e Criptografia deve ser aplicado aos dados do CONTRATANTE sob custódia pelo provedor do serviço em nuvem.

- 1.5.18.21. Os protocolos de segurança implementados pelo provedor devem impedir invasões e tentativas de acesso aos dados do CONTRATANTE e do próprio provedor, por pessoas não autorizadas.
- 1.5.18.22. Praticar procedimentos de segregação de função, para reduzir o risco envolvido nas operações dos dados e possuir:
- 1.5.18.22.1. Prevenção e detecção de intrusão;
 - 1.5.18.22.2. Prevenção de vazamento de informação;
 - 1.5.18.22.3. Realização periódica de testes e varredura para detecção de vulnerabilidades;
 - 1.5.18.22.4. Proteção contra softwares maliciosos;
 - 1.5.18.22.5. Mecanismo de rastreabilidade;
 - 1.5.18.22.6. Controle de acesso e de segmentação de rede de computadores;
 - 1.5.18.22.7. Manutenção de cópias de segurança dos dados e informações (e metadados);
 - 1.5.18.22.8. Aviso imediato de incidentes de segurança da informação;
- 1.5.18.23. A CONTRATADA deve apresentar documentação que comprove as certificações;
- 1.5.18.24. O tratamento de dados pelos mecanismos de IA deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018);
- 1.5.18.25. Disponibilizar funcionalidades de monitoração e gerenciamento de todos os seus componentes implementados, desempenho, capacidade e troubleshooting;
- 1.5.18.26. Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações e de autenticações realizadas na Solução;
- 1.5.18.27. Todos estes registros deverão estar identificados com a data e horário do evento;
- 1.5.18.28. Deverá implementar interface de gestão, unificada, de maneira a prover todas as informações analíticas, sintéticas, quantitativas e qualitativas, em tempo real ou histórica;
- 1.5.18.29. Deverá disponibilizar dashboards e relatórios gráficos com múltiplas visualizações, tais como gráficos de linhas, barras, áreas, indicadores e outras representações visuais adequadas à análise de desempenho, podendo ser complementadas por ferramentas de BI;
- 1.5.18.30. Todos esses relatórios, dashboards e painéis, deverão ser acessíveis via Browser de mercado;
- 1.5.18.31. Todas as informações (campos, dados calculados, parâmetros, ou qualquer outro tipo de informação nativo ou criado na ferramenta) que constem na solução e os dados oriundos das integrações com os outros sistemas devem ser disponibilizadas, por meio de B.I., API ou arquivo, a fim de permitir a geração de relatórios diversos ou customização de extração de dados utilizando Unidade de Serviços Técnicos aqui especificados;
- 1.5.18.32. Permitir exportar os relatórios para arquivos em formato de planilha eletrônica e de forma gráfica que permitam análise de desempenho;
- 1.5.18.33. Todos os componentes da solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si;
- 1.5.18.34. Suportar padrões de comunicação e implementar transcodificação de mídia com os codecs de áudio padrões de mercado, com, no mínimo os G.711 (μ-law e a-law);
- 1.5.18.35. Suportar a configuração mínima de resolução de vídeo em resolução HD – 1280 x 720 pixels;
- 1.5.18.36. Deverá suportar SIP sobre TLS, e utilizar HTTPS/WSS para sinalização e SRTP/DTLS para mídia em ambientes 100% nuvem com WebRTC;
- 1.5.18.37. Deverá suportar a sinalização no SDP para o estabelecimento de sessão de transporte seguro de mídia orientada à conexão sobre o protocolo TLS;
- 1.5.18.38. Realizar bloqueio de ataques com base na análise de pacotes de rede;
- 1.5.18.39. Deverá possuir sistema de autoatendimento eletrônico ou Unidade de Resposta Audível (URA), com as seguintes características:
- 1.5.18.39.1. Deve permitir atendimento automático utilizando mensagem de boas-vindas e menu de navegação com seleção através de 1 dígito DTMF;
 - 1.5.18.39.2. Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus;
 - 1.5.18.39.3. O menu deve possuir, no mínimo, 2 níveis (menu principal e pelo menos um submenu);

- 1.5.18.39.4. Deve permitir a opção de retornar ao menu anterior a partir do menu em uso;
- 1.5.18.39.5. Deve possuir a opção de direcionar a chamada para um grupo de atendimento específico caso o usuário não digite nenhuma das opções da URA;
- 1.5.18.39.6. Deve possuir a opção de digitar diretamente o número do ramal desejado, direcionando a chamada para o respectivo ramal;
- 1.5.18.39.7. Deve permitir menus distintos para horário comercial, após expediente, feriados e pontos facultativos, configuráveis via portal de administração;
- 1.5.18.39.8. Deve suportar atendimento nos Instant Messenger, tais como WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, X/Twitter Messenger e outros;
- 1.5.18.39.9. Utilizar sessões com segurança SSL;
- 1.5.18.39.10. Permitir a comunicação por meio de áudio, texto e/ou imagens, podendo esta forma de comunicação ser alterada no decorrer da conversa
- 1.5.18.39.11. Suportar solução tecnológica aplicada a comandos emitidos por voz na URA, com o uso de inteligência artificial em procedimento de conversação natural no diálogo indivíduo-máquina, para aplicação de síntese da fala para texto;
- 1.5.18.39.12. Suportar comando de voz para iniciar conversação, identificando na mesma os comandos para atender a demanda de serviço, entregando a informação buscada, encaminhando ao ramal definido para atendimento humano conforme assunto reconhecido ou executando operação solicitada;
- 1.5.18.39.13. Suportar comando de voz para aprimoramento e desenvolvimento da estrutura de diálogo, para incorporação de características regionais e temporais de conversação, bem como revisão de conteúdo e forma do diálogo;
- 1.5.18.39.14. Deverá emitir questionamento inicial ao chamador, de modo a identificar seu interesse, reconhecendo na frase-resposta os comandos para a tomada de decisão e atendimento;
- 1.5.18.39.15. Deverá possuir recursos que reconheçam palavras de estrutura simples e sequências complexas;
- 1.5.18.39.16. Reconhecer o idioma português (Brasil), com capacidade de expansão do vocabulário necessário às funcionalidades da solução;
- 1.5.18.39.17. Deverá permitir o acesso aos recursos de forma dinâmica;
- 1.5.18.39.18. Deverá resolver as requisições de conteúdo padrão existentes nas emissões de informação do tipo: endereços, horários, datas, orientações pré-determinadas de cunho geral;
- 1.5.18.39.19. Deverá permitir o encaminhamento de chamadas para o operador ou bot com o perfil adequado ao atendimento identificado na conversação;
- 1.5.18.39.20. Deverá suportar ambiente de simulação (em modo de laboratório) do fluxo da chamada considerando roteiros (scripts) de reconhecimento de voz;
- 1.5.18.39.21. Deverá ser configurável por funcionalidades e parâmetros;
- 1.5.18.39.22. Deverá reconhecer solicitação antes ou no meio da mensagem, seja por ação de digitação ou por reconhecimento de voz, finalizando a mensagem e dando continuidade no atendimento conforme comandos emitidos pelo servidor / cidadão;
- 1.5.18.39.23. Deverá suportar respostas automatizadas por voz ou texto, utilizadas de acordo com os meios de acesso do servidor / cidadão, as regras de negócio e as configurações na solução;
- 1.5.18.39.24. Deverá prover o atendimento automático, com anunciador por fraseologia, previamente programada, assim como atendimento interativo por menus numéricos, textuais e por comandos de voz, segmentação e encaminhamento das chamadas recebidas, conforme programação implementada;
- 1.5.18.39.25. Deverá possuir capacidade de reconhecimento de voz, a partir do primeiro nível de navegação, para interação com usuário, por meio de comando de voz;
- 1.5.18.39.26. Deverá ser reconhecida a linguagem natural, regionalizada, e poderá ser baseada em dicionário de dados (conversão de voz para texto seguida de busca semântica na lista de comando associados ao menu) ou cognitiva (identificação da intenção da frase pronunciada pelo servidor / cidadão e busca do menu correspondente);
- 1.5.18.39.27. Caso não haja interação por voz, a URA deverá apresentar as opções de menu para escolha pelo servidor / cidadão por meio de digitação;
- 1.5.18.39.28. Deverá suportar uso de árvores de atendimento com interação por menu numérico, por

comandos vocais, visuais e textuais, e por interação direta, simulando o atendimento humano;

1.5.18.39.29. Deverá possibilitar a implementação de árvores de atendimento sem a necessidade de uso de códigos-fonte, de forma totalmente gráfica, visando facilitar o uso pelos gestores e administradores;

1.5.18.39.30. Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas;

1.5.18.39.31. Possibilitar bots para todos os meios de acesso, com utilização de inteligência artificial, de maneira a identificar o contexto, entender as perguntas, implementar as respostas corretas e registrar na solução as interações realizadas, finalizando o atendimento ou transferindo a chamada para um atendente;

1.5.18.39.32. Realizar a implementação da automação de ações, como se fosse um operador, para obtenção de informações a serem passadas aos usuários;

1.5.18.39.33. Os fluxos de conversação implementados na solução deverão ter suporte para integração com assistentes virtuais via API REST ou Web Services;

1.5.18.39.34. Deverá possibilitar a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários;

1.5.18.39.35. Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a assertividade do Assistente Virtual cognitivo, sem a necessidade de intervenção da contratada;

1.5.18.40. Deverá possuir a funcionalidade de análise de mensagens enviadas pelos usuários para melhor encaminhamento do fluxo do atendimento;

1.5.18.41. Deverá permitir o uso de personas e avatares definidos pelo CONTRATANTE assim como botões, links, imagens e emojis quando compatível com o canal/plataforma;

1.5.18.42. Com o assistente virtual, os usuários poderão solicitar informações sobre agenda de serviços, especialidades médicas e odontológicas, abertura de chamados, informações sobre outros sistemas;

1.5.18.43. Deverá possibilitar a funcionalidade de speech to text, responsável pela conversão das informações vocalizadas pelos usuários e atendentes em chamada, para texto;

1.5.18.44. As transcrições deverão estar disponíveis em formato digital estruturado, passível de exportação ou consumo por meio de APIs ou ferramentas de análise, permitindo conversão para formatos de mercado;

1.5.18.45. A realização da transcrição poderá também ser realizada sob demanda à solução, de qualquer arquivo de áudio gerado na solução;

1.5.18.46. Deverá ser capaz de responder a uma diversidade de perguntas de acordo com os conteúdos definidos, correlacionando perguntas e respostas realizadas durante o atendimento automatizado de forma a garantir a compreensão da intenção do usuário na utilização do serviço;

1.5.18.47. Deverá obter a real compreensão da intenção e extrair entidades das mensagens enviadas pelos usuários, utilizando componentes de inteligência artificial através do chatbot para processamento de NLU (Natural Language Understanding) e NLP (Natural Language Processing) e utilizaz mecanismos de aprendizado de máquina (Machine Learning);

1.5.18.48. Deverá, ainda, através da aplicação de inteligência artificial e aprendizado de máquina, possibilitar a constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) na realização de perguntas, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência;

1.5.18.49. Deverá permitir aos usuários a elaboração de perguntas para interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural”, em língua Portuguesa Brasileira;

1.5.18.50. Deverá ser capaz de tratar linguagem coloquial, gírias e regionalismos, neologismos e tolerância a erros de grafia com propósito de buscar o real entendimento da intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;

1.5.18.51. O modelo de Linguagem Natural ofertado pela solução deverá ser parametrizável contemplando vocabulário, conceitos e termos para prover um atendimento o mais humanizado possível ao usuário e permita a customização de vocabulário específico;

1.5.18.52. Deverá seguir as políticas oficiais do Whatsapp Business;

- 1.5.18.53. Os números de telefone ou username serão informados pela Contratante;
- 1.5.18.54. Deverá ter todos os trâmites relativos à sua correta ativação e funcionamento, juntos aos provedores, mediados pela Contratada;
- 1.5.18.55. Deverá permitir integração com sistemas corporativos;
- 1.5.18.56. As sessões de conversa via aplicativo Whatsapp business iniciadas pelo usuário atendido - conversas receptivas deverão seguir as políticas oficiais do Whatsapp Business;
- 1.5.18.57. As mensagens enviadas poderão conter: texto, imagens, arquivos, localização, áudios, vídeos, links e contatos;
- 1.5.18.58. A contagem de sessões de conversa deverá estar de acordo com as políticas oficiais do Whatsapp Business;
- 1.5.19. A Contratada deve possuir a certificação ISO/IES 27.001 e ISO/IEC 27.002.
- 1.5.20. Serviço só será faturada, quando da solicitação de implantação por parte da Contratante.
- 1.5.21. A execução do objeto deste lote dar-se-á de forma parcelada, estritamente sob demanda e mediante necessidade fundamentada da Contratante, não gerando direito adquirido ao faturamento integral do valor contratado.
- 1.5.22. Para todos os LOTES, a Contratada deve fornecer mensalmente, relatório contendo todos acionamentos, reparos, serviços e configurações do mês anterior, com data de início (abertura de chamado, ordem de serviço e outros), duração total, data de fechamento e responsável ciente pelo encerramento e conclusão do chamado ou ordem de serviço; Este relatório deve ser enviado ou disponibilizado em portal de serviços da Contratada, e validado pelo Gestor de Contrato da Contratante. Este relatório é necessário para ações de controle, medição de níveis de qualidade dos serviços por parte da Contratante.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Para todos os lotes a adoção da forma de contratação se justifica, uma vez que, o serviço objeto da licitação se apresenta como contínuo e de natureza essencial, abrangendo e integrando centenas de unidades da Polícia Civil de Minas Gerais em todo o Estado em um serviço de comunicação fixa corporativa, conforme artigo 4º, incisos I e II do Decreto nº 46.311/2013. Importante salientar que serviços de comunicação como o objeto de telefonia fixa (STFC) e os serviços de manutenção e locação de equipamentos VOIP se mostram essenciais para a continuidade dos trabalhos nas unidades e no contato com as demandas e questionamentos dos cidadãos, sendo portanto, muito importante a contratação destes serviços. A apuração do quantitativo desejado baseia-se no atual uso e consumo, comprovados e monitorados por meio da gestão do contrato e a gestão da conta telefônica no contrato que está por vencer e também pela necessidade de substituição dos bens disponíveis e instalação em mais unidades da Polícia Civil de Minas Gerais.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos da Contratação são os descritos abaixo:

3.1. Da Participação de Consórcios:

- 3.1.1. Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

3.2. Da Participação de Cooperativa:

- 3.2.1. Será permitida a participação de sociedades cooperativas, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.3. Da Subcontratação:

- 3.3.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3.4. Da Sustentabilidade:

- 3.4.1. Devem ser observados os seguintes critérios e práticas de sustentabilidade:

- 3.4.1.1. Maior eficiência na utilização de recursos naturais, como água e energia.
- 3.4.1.2. Minimização da geração de resíduos e destinação final ambientalmente adequada dos que forem gerados.
- 3.4.1.3. Adoção das seguintes medidas em relação aos resíduos sólidos, nos termos do art. 4 da Lei nº 18.031, de 12 de janeiro de 2009:
 - a) coleta seletiva;
 - b) destinação final ambientalmente adequada, por meio de reutilização, reaproveitamento,
 - c) reciclagem, compostagem, geração de energia, tratamento ou disposição final;
 - d) gestão integrada de resíduos sólidos;
 - e) logística reversa;
 - f) manejo integrado de resíduos sólidos;
- 3.4.1.4. Racionalização do uso de matérias-primas.
- 3.4.1.5. Redução da emissão de poluentes e de gases de efeito estufa;
- 3.4.1.6. Adoção de tecnologias limpas e menos agressivas ao meio ambiente.
- 3.4.1.7. Utilização de produtos atóxicos ou, quando não disponíveis no mercado, de menor toxicidade.
- 3.4.1.8. Utilização de produtos com origem ambiental sustentável comprovada.
- 3.4.1.9. Utilização de produtos reciclados, recicláveis, reutilizáveis, reaproveitáveis ou biodegradáveis compostáveis.
- 3.4.1.10. Utilização de insumos que fomentem o desenvolvimento de novos produtos e processos, com vista a estimular a utilização de tecnologias ambientalmente adequadas.
- 3.4.1.11. Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra.
- 3.4.1.12. Fomento às políticas sociais inclusivas e compensatórias

3.5. Da Indicação de Marcas ou Modelos:

- 3.5.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação.

3.6. Da Vedação de Utilização de Marca ou Modelo:

- 3.6.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.7. Da Exigência de Carta de Solidariedade:

- 3.7.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

3.8. Da Garantia da Contratação:

- 3.8.1. Não será exigida garantia da contratação para este objeto.

3.9. Condições e Especificações da Garantia do Serviço:

- 3.9.1. Será aplicada ao serviço somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

3.10. Da Vistoria:

- 3.10.1. A vistoria prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao fornecedor interessado o direito de sua realização.
- 3.10.2. A vistoria pode ser substituída por declaração formal do fornecedor, assinada pelo seu responsável técnico, de que tem pleno conhecimento das condições locais e peculiaridades da contratação.
- 3.10.3. A não realização da vistoria prévia pelo fornecedor interessado ou a não apresentação de declaração formal constante no subitem anterior, acarretará a sua inabilitação no procedimento de contratação.

3.10.4. O fornecedor que desejar realizar visita deverá agendar dia e horário específico, até 30 (trinta) dias antes da abertura do procedimento de contratação, sendo vedada a visita de mais de um fornecedor no mesmo momento.

3.10.5. A vistoria será acompanhada por pelo menos 02 (dois) servidores, designados no momento da vistoria, e será realizada nas seguintes condições:

3.10.6. Informar com 2 (dois) dias de antecedência quais localidades, municípios ou unidades Policiais serão visitadas

3.10.7. Por questões de logística, serão permitidas no máximo 03 (três) municípios diferentes por dia para realização das vistorias.

3.10.8. Alegações posteriores relacionadas com o desconhecimento de condições locais ou de projetos porventura disponibilizados, se for o caso, não serão consideradas para reclamações futuras, ou de forma a desobrigar a sua execução.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Do Prazo e das Condições da Prestação do Serviço:

4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1. Início da execução do objeto: 30 (trinta) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

4.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

4.1.1.2.1. Lotes 1 a 5, a manutenção preventiva e corretiva é de definida pelo ajuste, substituição ou reparo da parte constatada como defeituosa, seja hardware ou software.

4.1.1.2.2. O número de visitas técnicas para manutenção corretiva e preventiva não possui limite de chamados.

4.1.1.2.3. Constatando-se a necessidade de se retirar quaisquer peças para conserto, estas deverão ser imediata e provisoriamente substituídas pela contratada até que seja efetuado seu conserto ou a substituição definitiva.

4.1.1.2.4. Se for constatado que a peça encontra-se irremediavelmente danificada, a contratada deverá substituí-la imediatamente e definitivamente, sem ônus adicional para a PCMG.

4.1.1.2.5. A contratada deverá repor os componentes que apresentarem excesso de defeitos, considerando-se como tal a ocorrência de 03 (três) solicitações de manutenção corretiva para o mesmo componente num período de 30 (trinta) dias contados a partir da primeira solicitação.

4.1.1.2.6. A contratada somente efetuará a retirada de quaisquer componentes da Central ou de outros equipamentos para manutenção fora das dependências da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais com autorização

formal da DITEL/PCMG, devendo responsabilizar-se pela sua remoção, adequado acondicionamento e devolução ao local em que deverá ser instalado, bem como pelas despesas operacionais decorrentes.

4.1.1.2.7. A substituição de peças gastas cujo desgaste tenha sido provocado pelo uso normal do equipamento ocorrerá por conta da CONTRATADA, inclusive das baterias estacionárias que compõem os sistemas de alimentação, sem ônus para a PCMG.

4.1.1.2.8. A substituição de peças devido a outros fatores, tais como: por anormalidades climáticas e/ou atmosféricas, agentes externos, roubo, incêndio, sabotagem, outros casos fortuitos e/ou de força maior, ou ainda,

por serviços realizados por terceiros não autorizados pela DITEL/PCMG, será pago adicionalmente e separadamente, devendo a contratada apresentar proposta, com relatório circunstanciado, sendo facultado à PCMG

a aquisição diretamente da CONTRATADA ou de outros fornecedores, após pesquisa de mercado, conforme legislação em vigor.

4.1.1.3. Para o Lote 6, os serviços de manutenção e suporte técnico são descritos a seguir:

4.1.1.3.1. Serviços de configuração, instalação e manutenção nos equipamentos e periféricos - PABX IP;

4.1.1.3.2. Disponibilidade de atendimento imediato à PCMG.

- 4.1.1.3.3. Suporte On-Site a dúvidas Operacionais dos Atendentes e Supervisores.
- 4.1.1.3.4. Treinamentos Operacionais para Reciclagem e/ou Atualização dos supervisores do sistema.
- 4.1.1.3.5. Criação e Configuração de novos Grupos de Acesso e Serviço com Agentes e Supervisores.
- 4.1.1.3.6. Administração do Perfil dos usuários.
- 4.1.1.3.7. Controle e Administração dos Grupos DAC monitorados.
- 4.1.1.3.8. Manutenção Preventiva com Inspeção Visual dos Componentes da Solução, Análise de pré-requisitos de Infraestrutura (aterramento, alimentação, etc.), bem como levantamento e pré-análise de Logs e Testes Periódicos do Sistema, Aplicativos e suas Facilidades.
- 4.1.1.3.9. Instalação de Pacotes de Serviço (Service Packs) e HotFIX para atualização dos Softwares de Aplicativos quando recomendados pelos fabricantes para prevenção ou correção de falhas.
- 4.1.1.3.10. Suporte a Identificação e Correção de problemas do sistema e aplicativos em primeiro Nível, por meio de testes específicos, extração de LOG's, reconfigurações, Rastreamento de Traces, Simulações de Defeitos, assim como demais rotinas necessárias.
- 4.1.1.3.11. Reconfiguração de facilidades nos aplicativos atuais do sistema.
- 4.1.1.3.12. Backup de dados de telefonia e aplicativos, conforme rotina pré-estabelecida.
- 4.1.1.3.13. Suporte a Implantação de novos serviços.
- 4.1.1.3.14. Abertura de chamados no fabricante em casos mais críticos, por meio de Adoção de Práticas, Correções de Software e Procedimentos necessários à correção de falhas.
- 4.1.1.3.15. Substituição e reparo de placas e peças.
- 4.1.1.3.16. Serviços configuração, instalação e manutenção em redes de telefonia e aparelhos telefônicos.
- 4.1.1.3.17. Serviços de avaliações da rede física (Telefônica) interna da Polícia Civil de Minas Gerais com apresentações de relatórios, sugerindo melhorias e detalhando benefício futuros em consequência das atualizações.
- 4.1.1.3.18. Cadastramento de CPCT's (tarifação centralizada).
- 4.1.1.3.19. Cadastramento de novos usuários- ramais (novas CPCT's).
- 4.1.1.3.20. Apoio para a emissão de relatórios padronizados.
- 4.1.1.3.21. Interação quando necessário com o fabricante.
- 4.1.1.3.22. Administrar o envio de aparelhos telefônicos avariados à CONTRATADA para reparos e devolução dos mesmos, nos prazos estabelecidos, devidamente recuperados.
- 4.1.1.4. Cronograma de realização dos serviços: Para manutenção preventiva e corretiva, o prazo para início dos serviços é de até 04 horas a partir do recebimento do chamado feito pela Contratante.

4.2. Do Local e Horário da Prestação do Serviço:

4.2.1. Os serviços deverão ser prestados no seguinte endereço: Av. Augusto de Lima, 1833, 2º andar, Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais, e em todos os endereços conforme cláusula 1.7, no horário de 08:30 às 18:30 horas.

4.2.2. Na tabela abaixo, estão os municípios onde existem unidades físicas da Polícia Civil de Minas Gerais:

Belo Horizonte	Elói Mendes	Janaúba	Araçuaí
Contagem	Três Pontas	Espinosa	Padre Paraíso
Betim	Boa Esperança	Monte Azul	Almenara
Ribeirão das Neves	Guapé	Mato Verde	Rubim
Esmeraldas	Três Corações	Jaíba	Jequitinhonha
Ibirité	Campanha	Porteirinha	Jacinto
Sarzedo	Cambuquira	Ipatinga	Nanuque

Mário Campos	Lambari	Santana do Paraíso	Águas Formosas
Brumadinho	Conceição do Rio Verde	Ipaba	Carlos Chagas
Juatuba	Divinópolis	Timóteo	Unai
Mateus Leme	Itaúna	Açucena	Buritis
São Joaquim de Bicas	Carmo do Cajuru	Belo Oriente	Arinos
Igarapé	Cláudio	Coronel Fabriciano	Bonfinópolis de Minas
Bonfim	Formiga	Mesquita	Paracatu
Itaguara	Pains	Iapu	João Pinheiro
Florestal	Itapecerica	Caratinga	Brasilândia de Minas
Santa Luzia	Arcos	Bom Jesus do Galho	Vazante
Jaboticatubas	Iguatama	Ipanema	Pouso Alegre
Nova Lima	Bambuí	Raul Soares	Extrema
Vespasiano	Bom Despacho	Inhapim	Bom Repouso
São José da Lapa	Lagoa da Prata	Itabira	Cambuí
Lagoa Santa	Abaeté	Barão de Cocais	Ouro Fino
Confins	Luz	Ferros	Borda da Mata
Sabará	Santo Antônio do Monte	Santa Barbara	Bueno Brandão
Caeté	Dores do Indaiá	Santa Maria de Itabira	Cachoeira de Minas
Mariana	Pompéu	Ponte Nova	Camanducaia
Ouro Preto	Martinho Campos	Rio Casca	Jacutinga
Itabirito	Morada Novas de Minas	Jequeri	Monte Sião
Juiz de Fora	Pará de Minas	João Monlevade	Santa Rita do Sapucaí
São João Nepomuceno	São Gonçalo do Pará	Alvinópolis	São Gonçalo do Sapucaí
Bicas	Papagaios	Nova Era	Natércia
Rio Novo	Nova Serrana	São Domingos Do Prata	Silvianópolis
Matias Barbosa	Pitangui	Rio Piracicaba	Itajubá
Rio Preto	Governador Valadares	Manhuaçu	Paraisópolis
Lima Duarte	Conselheiro Pena	Simonésia	Brazópolis
Mar de Espanha	Aimorés	Abre Campo	Cristina
Ubá	Galiléia	Matipo	Pedralva
Tocantins	Itanhomi	Espera Feliz	São Lourenço
Guarani	Mantena	Manhumirim	Caxambú
Mercês	Itabirinha de Mantena	Mutum	Baependi
Rio Pomba	Engenheiro Caldas	Lajinha	Aiuroca
Senador Firmino	Tarumirim	Barbacena	Cruzília
Visconde do Rio Branco	Resplendor	Alto Rio Doce	Carmo de Minas
Leopoldina	Santa Maria do Suaçui	Santos Dumont	Itamonte
Recreio	Peçanha	Conselheiro Lafaiete	Itanhandu
Astolfo Dutra	Coroaci	Ouro Branco	Passa Quatro
Cataguases	Virginópolis	Belo Vale	Poços de Caldas
Além Paraiba	São João Evangelista	Piranga	Cabo Verde
Miraí	Rio Vermelho	Congonhas	Andradas
Pirapetinga	Sabinópolis	Entre Rios de Minas	Botelhos
Viçosa	Guanhães	Carandaí	Caldas
Teixeiras	Uberlândia	São João Del Rei	Campestre
Ervália	Ituiutaba	Nazareno	Santa Rita de Caldas
Muriae	Prata	Tiradentes	Machado
Eugenópolis	Monte Alegre de Minas	Prados	Areado
Miradouro	Santa Vitória	Resende Costa	Poço Fundo

Palma	Capinópolis	Lagoa Dourada	Campos Gerais
Carangola	Canápolis	Barroso	Alfenas
Divino	Araguari	Andrelândia	Paraguaçu
Tombos	Estrela do Sul	Curvelo	Carmo do Rio Claro
Uberaba	Tupaciguara	Corinto	Conceição da Aparecida
Conceição das Alagoas	Patos de Minas	Buenópolis	Passos
Araxá	Rio Paranaíba	Três Marias	Piumhi
Ibiá	São Gotardo	Felixlândia	Alpinópolis
Campos Altos	Tiros	Capelinha	São Roque de Minas
Conquista	Presidente Olegário	Água Boa	Pratápolis
Nova Ponte	São Gonçalo do Abaeté	Itamarandiba	Ibiraci
Sacramento	Carmo do Paranaíba	Minas Novas	Cássia
Perdizes	Patrocínio	Turmalina	São Sebastião do Paraíso
Frutal	Coromandel	Couto Magalhães de Minas	São Tomás de Aquino
Planura	Monte Carmelo	Gouveia	Itamogi
Fronteira	Montes Claros	Diamantina	Jacuí
Itapagipe	Bocaiúva	Serro	Monte Santo de Minas
Iturama	Coração de Jesus	Conceição do Mato Dentro	Guaxupé
Campina Verde	Grão Mogol	Pirapora	Muzambinho
Perdões	Francisco Sá	Varzea da Palma	Guaranésia
Itumirim	Salinas	São Romão	Monte Belo
Bom Sucesso	Rio Pardo de Minas	Buritizeiro	Nova Resende
Santo Antônio do Amparo	Taioberas	Teófilo Otoni	Sete Lagoas
Nepomuceno	São João do Paraíso	Ladainha	Baldim
Lavras	Januária	Poté	Cordisburgo
Campo Belo	Itacarambi	Itambacuri	Fortuna de Minas
Candeias	Brasília de Minas	Malacacheta	Inhauma
Carmo da Mata	Manga	Novo Cruzeiro	Paraopeba
Oliveira	São Francisco	Águas Vermelhas	Pedro Leopoldo
Carmópolis de Minas	São João da Ponte	Pedra Azul	Matozinhos
Passa Tempo	Varzelândia	Medina	Prudente de Moraes
Varginha	Montalvania	Itaobim	

4.2.3. Caso sejam criadas novas unidades Policiais, e em municípios não informados neste Termo de Referência, a Contratada deverá atender considerando todas as cláusulas deste.

4.2.4. Em caso de necessidade agendamento para execução de qualquer tipo de serviço ou manutenção, deve-se acionar a equipe técnica da Diretoria de Telecomunicações.

4.3. **Dos Materiais a Serem Disponibilizados:**

4.3.1. Não será necessário disponibilizar materiais de consumo e de uso duradouro.

4.4. **Do Regime de Execução:**

4.4.1. O regime de execução do contrato será menor preço global.

5. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

5.1. **Do Recebimento:**

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.1.1.1. Salvo disposição em contrário no contrato, em ato normativo ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do Contratado.

5.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.1.3. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

5.1.6. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

5.1.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, notificando o Contratado para emissão de nota fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.1.9. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

5.1.10. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil do Contratado pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.2. Da Avaliação da Execução do Objeto:

5.2.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto nas cláusulas abaixo.

5.2.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços.

5.2.3. O instrumento de Medição de Resultado (IMR) será elaborado por meio da Avaliação da qualidade da prestação dos serviços pela licitante vencedora.

5.2.4. O indicador utilizado será a "Nota Mensal de Avaliação" (NMA).

5.2.5. O indicador tem a finalidade de permitir que a gestão e fiscalização contratual afirmem objetivamente e de forma contínua, o nível de qualidade do serviço prestado pela licitante vencedora, bem como eventuais descumprimentos das obrigações da CONTRATADA.

5.2.6. A meta a ser cumprida é a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,0.

5.2.7. O acompanhamento dar-se-á por meio da verificação da inoccorrência da CONTRATADA nas situações previstas na Tabela de Ocorrências a seguir:

ITEM	OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO
------	------------	------------	-----------	-----------

ITEM	OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Não atendimento ao prazo de configuração e instalação conforme itens 1.1 a 1.5.19 deste edital	A cada 1 (um) dia que exceder os prazos descritos conforme edital	0,1
2	Não atendimento ao prazo de reparo conforme itens 1.1 a 1.5.19 deste edital	A cada 1 (uma) hora que exceder os prazos descritos conforme edital	0,1
3	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratante superior a 48 (quarenta e oito) horas	A cada 1 (um) dia que exceder o prazo	0,1
4	Não efetiva solução em um prazo máximo de 15(quinze) dias corridos para qualquer fatura que seja contestada pela Contratante	A cada 1 (um) dia que exceder o prazo, a contar da data do protocolo da solicitação da Contratante.	0,1

5.2.8. Uma vez identificada a incorrência da CONTRATADA nas situações previstas na Tabela de Ocorrências, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

5.2.9. O cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula : $NMA = 10 - \text{número de pontos perdidos}$.

5.2.10. A adequação do pagamento – glosa nas faturas encaminhadas mensalmente pela Contratada – está vinculada estritamente ao Acordo de Nível de Serviço definido com base na tabela de ocorrências e dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela Contratada, considerando os critérios definidos a seguir:

NMA - NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO	DESEMPENHO (EM %)
$NMA \geq 9,0$	100%
$8,0 \leq NMA < 9,0$	90%
$7,0 \leq NMA < 8,0$	80%
$6,0 \leq NMA < 7,0$	70%
$5,0 \leq NMA < 6,0$	60%
$3,0 \leq NMA < 5,0$	50%
$1,0 \leq NMA < 3,0$	40%
$0,0 \leq NMA < 1,0$	30%

5.2.11. A cada Nota Mensal de Avaliação (NMA) será apurado o somatório da pontuação perdida decorrente das ocorrências do mês. Esta pontuação somada será subtraída da nota inicial da CONTRATADA (10 pontos) para fins de fechamento da NMA.

5.2.12. Esta pontuação será a base para que a Contratante aplique os seguintes Descontos, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de um Desconto, este será imediatamente aplicado, conforme tabela abaixo:

NMA - NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO	DESCONTO
$NMA \geq 9,0$	NENHUM
$8,0 \leq NMA < 9,0$	Desconto correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação desse.
$7,0 \leq NMA < 8,0$	Desconto correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação desse.
$6,0 \leq NMA < 7,0$	Desconto correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação desse.
$5,0 \leq NMA < 6,0$	Desconto correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação desse.
$3,0 \leq NMA < 5,0$	Desconto correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação desse.
$1,0 \leq NMA < 3,0$	Desconto correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação desse.
$0,0 \leq NMA < 1,0$	RESCISÃO UNILATERAL DE CONTRATO

5.2.13. Em casos excepcionais e devidamente justificados, o prazo de atendimento às solicitações poderá ser prorrogado.

5.2.14. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

5.2.15. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

5.2.16. Para a medição correta dos níveis de qualidade, a Contratada deve fornecer mensalmente, relatório contendo todos acionamentos, reparos, serviços e configurações do mês anterior, com data de início (abertura de chamado, ordem de serviço e outros), duração total, data de fechamento e responsável ciente pelo encerramento e conclusão do chamado ou ordem de serviço; Este relatório deve ser enviado ou disponibilizado em portal de serviços da Contratada, e validado pelo Gestor de Contrato da Contratante.

5.3. Da Liquidação:

5.3.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite do Contratante.

5.3.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.3.2.1. O vencimento;

5.3.2.2. A data da emissão;

5.3.2.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;

5.3.2.4. O período respectivo de execução do objeto;

5.3.2.5. O valor a pagar; e

5.3.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.3.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

5.3.4. A nota fiscal, ou o instrumento de cobrança equivalente, deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4. Do Pagamento:

5.4.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o Contratado indicar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.

5.4.2. A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4.3. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

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

5.4.4.1. Independentemente do percentual de tributo inserido pelo Contratado na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.4.5. O Contratado deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

5.4.5.1. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista do Contratado não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento do Contratado e rescisão contratual.

5.4.6. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No

entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

5.4.7. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

5.4.7.1. Não produziu os resultados acordados;

5.4.7.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

5.4.7.3. Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

7.1. Regras Gerais:

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da referida Lei, e artigos 15 e 16 do Decreto nº 48.587, de 17 de março de 2023.

7.1.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.1.4. Após a assinatura do contrato ou retirada/aceitabilidade de instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

7.2. Da Fiscalização do Contrato:

7.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.2. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e nos termos do inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexistência ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº

48.587, de 2023.

7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

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

7.3. Da Gestão do Contrato:

7.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4. O gestor do contrato coordenará a autuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6. O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7. O gestor do contrato elaborará o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8. O gestor do contrato tomará as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.4. Do Preposto:

7.4.1. Não será necessária a designação de preposto pelo Contratado.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento na modalidade pregão, conforme art. 28 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço, conforme art. 33, da referida Lei Federal.

8.2. O fornecedor somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances.

8.2.1. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 100,00 (cem) reais.

8.3. Dos Critérios da Aceitabilidade da Proposta:

8.3.1. A proposta terá validade de 90 (noventa) dias corridos contados da data de sua apresentação.

8.3.2. As informações que deverão constar na proposta são:

a) Descrição completa dos itens propostos;

b) Valor unitário dos itens e valores totais em R\$(real), incluídas as despesas como - fretes, impostos, seguros, encargos sociais, encargos fiscais e quaisquer outras que incidirem sobre o fornecimento;

c) todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula;

d) a critério da Administração poderão ser solicitados prospectos, catálogos, folders, fichas técnicas ou outros documentos para comprovação de que os serviços atendem às especificações técnicas solicitadas no edital.

8.4. Da Prova de Conceito (PoC):

8.5. Será exigida prova de conceito, conforme disposto no § 3º, art. 17 e inciso II, art. 41 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para comprovação de que os serviços prestados possuem funcionalidade de acordo com as especificações técnicas solicitadas neste Termo de Referência, para os Lotes 1, 4, 5 e 6.

8.6. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá realizar a prova de conceito em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da solicitação da Administração. A prova de conceito será realizada no endereço Av. Augusto de Lima, 1833, 2º andar, Barro Preto, Belo Horizonte, durante o horário comercial de 08:30 as 18:30 horas, sob pena de desclassificação, sendo que o licitante assume total responsabilidade pela instalação da infraestrutura necessária para a realização da prova.

8.6.1. É facultada a prorrogação do prazo, uma única vez, mediante solicitação formal e fundamentada pelo interessado, apresentada com 02 (dois) dias úteis de antecedência em relação à data inicialmente agendada.

I - A Administração poderá deferir ou não o pedido apresentado.

II - O prazo para a prorrogação será definido pela Administração, observado o prazo inicial definido no item 8.38, devendo ser comunicado no Chat.

8.7. A Administração poderá prorrogar a data da prova de conceito devendo comunicar ao fornecedor com pelo menos até 02 (dois) dias úteis de antecedência da data inicialmente agendada. As datas de avaliação do sistema e qualquer alteração quanto ao local serão tempestivamente comunicados no Portal de Compras do Estado de Minas Gerais.

8.8. A execução completa da PoC e a entrega dos resultados deverão ocorrer no prazo máximo de 03 (três) dias úteis após o seu início.

8.9. A PoC poderá ser realizada de forma presencial, nas dependências do Contratante, remota, por meio de videoconferência e acesso a ambiente de testes, mediante agendamento prévio.

8.10. Todos os custos com infraestrutura, licenças temporárias, deslocamento de pessoal ou quaisquer outros insumos necessários para a realização da PoC serão de exclusiva responsabilidade da Contratada.

8.11. O Contratante disponibilizará, se necessário, a massa de dados fictícios para a realização dos testes de fluxo de trabalho.

8.12. A solução apresentada deverá atender com sucesso todos os requisitos presentes neste Termo de Referência, em todos os itens dos Lotes 1,4,5,6 e 7.

- 8.13. A PoC será avaliada por uma Comissão de Avaliação Técnica designada pelo Contratante.
- 8.14. O critério de avaliação será do tipo "**Atendeu**" ou "**Não Atendeu**" para cada um dos itens dos Lotes 1,4,5,6 e 7.
- 8.15. Será considerada **APROVADA** a PoC que obtiver o resultado "Atendeu" em **100% (cem por cento)** dos requisitos e cenários testados.
- 8.16. O licitante será considerado **REPROVADO** e, conseqüentemente, desclassificado do certame nas seguintes hipóteses:
- I - Não comparecimento ou não início da PoC na data e horário agendados;
 - II - Não atendimento a qualquer um dos requisitos obrigatórios listados neste Termo de Referência.
 - III - Instabilidade crítica do sistema ou travamentos que impeçam a conclusão dos testes no prazo estipulado;
 - IV - Identificação de que a solução demonstrada trata-se de mero protótipo visual (mockup), sem as funcionalidades reais operando de forma integrada.
- 8.17. Em caso de reprovação ou desclassificação, o Contratante convocará o próximo licitante classificado para realizar a PoC, sucessivamente.
- 8.18. Concluída a avaliação, a Comissão Técnica lavrará uma **Ata de Realização da Prova de Conceito**, detalhando os testes efetuados e o resultado final (Aprovado/Reprovado), que será assinada pelos representantes do Contratante e pelo técnico acompanhante do licitante.

9. HABILITAÇÃO

- 9.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.1.1. Habilitação Jurídica:

- 9.1.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.1.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.1.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.1.1.4. Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.1.1.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;
- 9.1.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.1.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.1.1.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;
- 9.1.1.9. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento à Agricultura Familiar – PRONAF-DAP, nos termos do art. 16 do Decreto nº 46.712, de 29 de janeiro de 2015;
- 9.1.1.10. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação

como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

9.1.1.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.1.1.12. Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio, público ou particular, ou outro documento indicativo dos propósitos de associação entre os proponentes, em se tratando de consórcio instituído para o fim específico de participar do certame.

9.1.2. **Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:**

9.1.2.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

9.1.2.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.1.2.3. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

I - A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada 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 tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

II - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais referentes ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.1.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

9.1.2.5. 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 da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, 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.

9.1.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

9.1.3. **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.1.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

9.1.3.2. Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais:

I - Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo fornecedor de Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

II - Caso a empresa fornecedora apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação [capital mínimo de 10 % (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

a) Para os casos de consórcios, exceto os consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas, caso o licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 30% (trinta por cento) do valor total estimado da contratação.

III - As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, conforme disposto no art. 65, § 1º da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

IV - O Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

V - O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

VI - Caso o fornecedor seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei Federal nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

VII - Os licitantes sujeitos ao regime estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123, de 2006 (Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte) poderão apresentar em substituição ao Balanço Patrimonial, a Declaração Simplificada Anual ou a Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica, a seu critério, conforme art. 27, da Lei Complementar 123, de 2006.

9.1.4. Qualificação técnico-operacional e técnico-profissional:

9.1.4.1. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta contratação.

9.1.4.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.1.4.3. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional CREA- Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura, em plena validade;

9.1.4.4. Para todos lotes deverá ser apresentada comprovação de aptidão para a prestação de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, atendendo ao quantitativo mínimo de 50% (cinquenta) por cento) das quantidades apresentadas no subitem 1.1 do Termo de Referência, conforme §§ 2º e 5º do art. 67 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

I - Para atendimento do quantitativo indicado acima, é admitido o somatório de diferentes atestados, podendo ser de períodos concomitantes, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

II - Os atestados deverão conter:

- a) Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato);
- b) Local e data de emissão;
- c) Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;
- d) Período da execução da atividade e quantitativo do objeto fornecido.

III - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

IV - O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.1.4.5. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.1.4.6. Em caso de apresentação de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual o fornecedor tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

I - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, cujas empresas possuem objeto social similar, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio;

II - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, cujas empresas possuem objeto social diverso, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação;

III - Na hipótese do item 9.1.4.5, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

9.1.4.7. [Inserir outra qualificação técnico-operacional e/ou técnico profissional conforme especificidades do objeto, limitada àquelas dispostas no art. 67 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, mediante justificativa].

9.1.5. **Declaração:**

9.1.5.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.1.5.2. Caso o licitante não cumpra os requisitos exigidos em sede de declaração, deverá apresentar justificativa e documentos comprobatórios dos fatos alegados, para fins de análise da Administração.

9.1.6. **Habilitação de Consórcios:**

9.1.6.1. No caso da participação de empresas reunidas em consórcio, deverá acompanhar os documentos de habilitação, a comprovação de compromisso público ou particular do consórcio, subscrito pelas empresas consorciadas, com apresentação da proporção de participação de cada uma das consorciadas e indicação da empresa líder, que deverá representar as consorciadas perante o Estado de Minas Gerais, observadas as normas do art. 15 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.1.6.2. Deverão ser apresentados os documentos previstos no item referente à Habilitação, por parte de cada consorciado, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação.

9.1.6.3. As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do consórcio na fase de licitação e durante a execução do contrato.

9.1.6.4. Antes da celebração do contrato, deverá ser promovida a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no item 9.1.6.1.

9.1.6.5. Apenas os consórcios compostos exclusivamente por beneficiários indicados no no caput do art. 3º do Decreto 47.437, de 2018 poderão usufruir dos benefícios legais da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, desde que a soma do faturamento das empresas consorciadas não ultrapasse o limite previsto no inciso II, artigo 3º,

da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006.

9.1.6.6. Não é permitido que uma empresa, consorciada simultaneamente em mais de um consórcio ou de forma isolada, participe do mesmo procedimento de contratação.

9.1.6.7. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão ou entidade contratante e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no procedimento que originou o contrato.

9.1.7. **Habilitação de Cooperativas:**

9.1.7.1. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

I - A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§ 2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

II - A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

III - A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;

IV - O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

V - A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

VI - A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

VII - Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: i) ata de fundação; ii) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; iii) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; iv) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; v) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e vi) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação.

10. **OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES**

10.1. **Do Contratante:**

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente Termo de Referência, o contrato ou documento que o substitua e seus anexos.

10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

10.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.

10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação do serviço, objeto deste Termo de Referência.

10.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado.

10.1.6. Comunicar o Contratado para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.1.8. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência.

10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou documento que o substitua.

10.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução,

ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.1.10.1. A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.1.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30(trinta) dias corridos.

10.1.12. Aplicar ao Contratado as sanções legais e regulamentares.

10.1.13. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

10.1.14. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

10.1.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10.2. **Do Contratado:**

10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.

10.2.3. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

10.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados.

10.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.2.7. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

10.2.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.9. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento;

10.2.10. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.

10.2.11. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.2.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não onerará o objeto do contrato.

10.2.13. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

10.2.14. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

10.2.15. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

10.2.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.16.1. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

10.2.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea “d”, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

10.2.20. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste documento, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

10.2.21. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado.

10.2.22. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.2.23. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

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

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o Contratado ou o licitante que:

11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

11.1.2. Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a contratação e a execução do contrato;

11.1.9. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;

11.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. **Advertência** - quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.2. **Impedimento de licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei

11.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

11.2.4. **Multa:**

11.2.4.1. Moratória de 10 % (dez por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

11.3. As sanções previstas nos subitens 11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme disposto no § 7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme § 8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.5. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, conforme disposto no § 9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30(trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.9. Em observância ao disposto no § 1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.9.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.9.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos no art. 159 da referida Lei de Licitações.

11.11. A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.14. Os débitos do Contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos

pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público após o julgamento das propostas.

12.1.8. Justifica-se a não divulgação prévia do custo estimado total da contratação, para mitigar riscos de cartelização ou alinhamento velado de preços entre potenciais concorrentes, com estímulo a concorrência genuína, e também evitando que os licitantes elaborem propostas financeiras baseadas no teto estipulado pela administração. Com a adoção desta sistemática, entende-se que exista o encorajamento para que as licitantes busquem maior ganho de eficiência e ofereçam propostas mais vantajosas ao interesse público.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 25.698, de 14/01/2026.

13.1.1. A contratação será atendida pelas seguintes dotações:

1511.06.181.032.4060.0001.3.3.90.40.04.0.60.2

1511.06.181.032.4060.0001.3.3.90.39.21.0.60.2

1511.06.181.032.4060.0001.3.3.90.39.19.0.60.2

1511.06.181.032.4060.0001.3.3.90.40.02.0.60.2

Jean Valter de Freitas Amorim

Masp 1.365.250-8

Responsável pela Elaboração

Marcelo Carvalho Ferreira

Masp 457.960-3

Responsável pela Aprovação



Documento assinado eletronicamente por **Jean Valter de Freitas Amorim, Coordenador**, em 05/08/2026, às 13:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **127527501** e o código CRC **88B5B236**.