



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**COMPANHIA URBANIZADORA DA NOVA CAPITAL DO BRASIL**  
 Departamento de Materiais e Patrimônio  
 Divisão de Segurança e Eventos

Termo de Referência - NOVACAP/DA/DEMAP/DISEV

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**(SERVIÇO MANUTENÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA OMNIPX ENTERPRISE)**

**PREGÃO ELETRÔNICO**

**(Processo Administrativo nº 00112-00005830/2021-26)**

**HISTÓRICO DE REVISÕES**

Data	Versão	Descrição	Autor(es)
28/07/2021	1.0	Versão inicial	João Carlos Schubert
28/07/2021	2.0	Versão Revisão conforme DOC SEI (66011787)	João Carlos Schubert
24/11/2021	3.0	Versão Revisão conforme DOC SEI (69827048)	João Carlos Schubert
09/03/2022	4.0	Versão Revisão conforme DOC SEI (75145551)	João Carlos Schubert
19/04/2022	5.0	Versão Revisão conforme DOC SEI (84591719)	João Carlos Schubert
09/06/2022	6.0	Versão Revisão conforme DOC SEI (88308797)	João Carlos Schubert

**DADOS DA INSTITUIÇÃO**

ÓRGÃO:						Nº do C.N.P.J	
Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP						00.037.457.0001-70	
ENDEREÇO:		Setor de Áreas Públicas Sul Lote “B”					
CIDADE:	Brasília	U.F.:	Distrito Federal	CEP:	71.215-000	TELEFONE:	3403-2300

**INTRODUÇÃO:**

O Presente documento refere-se ao Termo de Referência para contratação de empresa para prestação continua de serviços de manutenção corretiva e preventiva, com reposição de peças, em 01 (uma) central telefônica, tipo PABX, marca ALCATEL-LUCENTE, modelo OMNIPX ENTERPRISE, este documento apresenta as disposições a serem seguidas pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA durante o processo licitatório e a vigência do(s) contrato(s) relativos a este objeto.

Os assuntos aqui tratados obedecem à Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016, publicada do DOU - Diário Oficial da União em 01 de julho de 2016, ao Decreto nº 8.945 de 27 de dezembro de 2016, ao Decreto Distrital nº 37.967 de 20/01/2017 e ao Regulamento de Licitações e Contratos da NOVACAP.

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

**1.1. Objeto**

1.1.1. Prestação contínua de serviços de manutenção corretiva e preventiva, com reposição de peças, em 01 (uma) central telefônica, tipo PABX, marca ALCATEL-LUCENTE, modelo OMNIPX ENTERPRISE, instalada Bloco "A" do SIA SAP SUL LOTE "B" Térreo na sala de Telecomunicações, Guarará – DF.

1.1.2. O modelo de prestação de serviços de manutenção corretiva abrange: mão de obra, peças e solução no local onde os equipamentos se encontram instalados.

1.1.3. O tipo e a quantidade dos equipamentos são apresentados na "Tabela 1 – Configuração e Quantidade de cada Tipo de Equipamento", apresentada no subitem 3.2.1.

**2. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

**2.1. Contextualização e Justificativa da Contratação**

2.1.1. A Central Telefônica da NOVACAP, assim como todo e qualquer aparelho eletrônico, é passível de danos ou falhas técnicas que necessitem de manutenção. Somando a isso, sobrepõe-se pelo fato de que o funcionamento desta Central é indispensável para esmerada performance de todo o sistema de telefonia da NOVACAP.

2.1.2. O objeto da presente contratação se amolda às necessidades da Companhia ao passo que visa minorar os custos em caso de pane e busca maior efetividade ao orçamento público.

2.1.3. Firme nesse pensamento, a Diretoria de Administração demandou ao Departamento de Material e Patrimônio, juntamente com a Divisão de Segurança e Eventos e à Gerência Técnica um pedido para realização de estudo e posterior contratação de uma solução de telefonia integrada, utilizando-se para isso da Central Telefônica e IP/TDM, a qual fora adquirida para a unidade sede da Companhia em meados do ano 2009, com a última manutenção preventiva no final do último contrato em 15/07/2021.

2.1.4. Assim, vê-se, por imprescindível a contratação de uma empresa especializada em manutenção corretiva e preventiva, com as características a seguir: tipo PABX, marca: ALCATEL-LUCENT, modelo: OMNIPCX , instalada no Bloco "A", LOTE "B" do SIA SAP SUL - Térreo na sala de Telecomunicações da NOVACAP - Guará- DF.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. Contratação para manutenção no sistema de telefonia, utilizando-se para isso a central telefônica OmniPCX Enterprise Alcatel-Lucent implantada na Sede da NOVACAP em Brasília/DF, visando a comunicação única entre todas as demais Unidades que compõem a empresa, bem como a prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva e de programação do ambiente e seus componentes estruturantes.

#### 3.2. Bens e Serviços que compõem a solução

3.2.1. Na tabela a seguir, estão descritas a Configuração e Quantidade de cada de Tipo de placas e Equipamentos existentes:

**TABELA 1 – CONFIGURAÇÃO E QUANTIDADE DE CADA TIPO DE EQUIPAMENTO**

ITEM	NOME	TIPO	QUANTIDADE
1	Central Telefônica PABX digital	Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	01

#### CONFIGURAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

CR	CPL	CPL TYPE	HW TYPE	CPL STATE	COUPLER ID
0	0	PCM2	-----	ONLY OPS FILE	BAD PCMS CODE
0	1	PCM2	-----	IN SERVICE	3BA23064ACAF05
0	2	PCM2	-----	IN SERVICE	3BA23064ACAF05
0	3	GPA2	-----	IN SERVICE	3BA23241AAAC05
0	4	eUA32	-----	IN SERVICE	3BA23266AAAA04
0	5	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
0	6	CPU7_STEP2	-----	REG NOT INIT	BAD PCMS CODE
0	7	PCM2	-----	IN SERVICE	3BA23064ACAF06
0	8	eUA32	-----	IN SERVICE	3BA23266AAAA04
0	9	PCM2	-----	IN SERVICE	3BA23064ACAF05
0	10	PCM2	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
0	11	PCM2	-----	IN SERVICE	3BA23064ACAF05
0	12	INTOF2A	-----	IN SERVICE	3BA23260AAAB04
0	13	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
0	14	NDDI2	-----	IN SERVICE	3BA23171ABBE02
0	15	INTOF2A	-----	IN SERVICE	3BA23260AAAB04
0	16	INTOF2A	-----	IN SERVICE	3BA23171ABBE02
0	17	INTOF2A	INT-IP	IN SERVICE	3BA23193ACAF07
0	18	INTOF2A	-----	IN SERVICE	3BA23171ABBE02
0	19	GPA2	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
0	20	CPU7_STEP2	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
0	22	Eua32	-----	IN SERVICE	3BA23266AAAA04
0	23	NDDI2	-----	IN SERVICE	3BA23171ABBE02
0	24	VPU5	-----	IN SERVICE	3BA23225XXXXXX
0	25	NDDI2	-----	IN SERVICE	3BA23171ABBE02
0	26	RMA	-----	ONLY OPS FILE	BAD PCMS CODE
0	27	eUA32	-----	IN SERVICE	3BA23266AAAA04

CR	CPL	CPL TYPE	HW TYPE	CPL STATE	COUPLER ID
1	0	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	1	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	2	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	3	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	4	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	5	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	6	INTOF2B	-----	IN SERVICE	3BA23260AAAB05
1	7	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	8	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	9	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	10	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	11	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	12	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04
1	13	eZ32	-----	IN SERVICE	3BA23265ABCB04

CR	CPL	CPL TYPE	HW TYPE	CPL STATE	COUPLER ID
2	0	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	1	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	2	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	3	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	4	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	5	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	6	INTOF2B	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	7	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	8	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	9	NDDI2	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	10	NDDI2	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	11	NDDI2	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	12	NDDI2	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE
2	13	eZ32	-----	IN SERVICE	BAD PCMS CODE

3.2.2. Nas tabelas a seguir, estão descritos, de forma resumida, o quantitativo e os equipamentos onde será prestado o serviço de manutenção da central telefônica IP/TDM existente:

CAPACIDADE DA CENTRAL-PABX	DESCRIÇÃO	QUANT. EM USO	EQUIPAMENTO
786	Ramais analógicos	417	Aparelho Padrão
96	Ramais digitais	96	Aparelho telefônico modelo 4029
41	Ramais digitais - IP	41	Aparelho telefônico modelo 4028
9	Ramais digitais - IP	8	Aparelho telefônico modelo 4068
1	Mesa de telefonista pc	1	4049-4059
7	Link – E1	3	PCM-R2

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO
ÚNICO	1	Serviço de manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças na Central Telefônica, Marca Alcatel Lucent, modelo OmniPCX Enterprise.

- 3.2.3. O quantitativo foi obtido a partir do registro de necessidades feitos por todas as Unidades da empresa através do processo administrativo interno que dá origem à este processo de contratação.
- 3.3. A contratação a ser realizada através desse termo de referência deve caracterizar-se por:
- 3.3.1. Prestação de serviço referente a manutenção da central telefônica atualmente existente na NOVACAP possibilitando a ligação "ramal-a-ramal" entre todas as unidades geograficamente distantes da empresa. Exemplo: os viveiros I e II; e
- 3.3.2. Por tratar-se de ações de composição de serviço de manutenção em central telefônica, referente a estrutura física existente, se faz necessário a referida contratação, visando a manutenção compatível com o equipamento em operação na NOVACAP/SEDE, tipo PABX, marca Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise. com reposição de peças, conforme especificações, detalhamentos e condições constantes neste Termo de Referência e seu Anexo, sendo esta a melhor maneira de aprovisionar os meios para satisfazer a demanda necessária repassada pela área requisitante.
- 3.4. Classificação dos bens e serviços
- 3.4.1. Os serviços objeto da contratação são de natureza comum, cujo padrão de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, consoante a definição do Parágrafo Único do Artigo 1º da Lei 10.520, de 2002, havendo no mercado nacional diversidade de integradores e credenciadas que atendem as necessidades demandadas pela NOVACAP no presente processo.
- 3.4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 3.4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados
- 3.5.1. Redução de custos operacionais com os serviços de telefonia fixa, a nível nacional.
- 3.5.2. Redução de contratos administrativos de serviços de telefonia pública em todas as unidades da NOVACAP.

4. DO QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO:

- 4.1. O quadro resumo abaixo foi preenchido de acordo com elementos técnicos constantes deste Termo de Referência.

<b>OBJETO:</b> Contratação de empresa para prestação contínua de serviços de manutenção corretiva e preventiva, com reposição de peças, em 01 (uma) central telefônica, tipo PABX, marca ALCATEL-LUCENT, modelo OMNIPCX ENTERPRISE, de acordo os quantitativos, especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.				
De natureza comum	SIM	X	NÃO	
De prestação continuada	SIM	X	NÃO	
Eminentemente intelectual	SIM		NÃO	X
Possui inovação tecnológica ou técnica	SIM		NÃO	X
De Tecnologia da informação	SIM	X	NÃO	
Possui mão de obra exclusiva	SIM		NÃO	X
<b>JUSTIFICATIVA:</b> O presente certame visa a contratação de empresa para prestação de serviço.				
1. os itens objeto deste Termo de Referência, possuem <u>natureza comum</u> , visto que possuem padrão de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos mediante especificações usuais do mercado;				
2. o objeto da presente contratação é de natureza continuada, visto que os serviços a serem executados se enquadram nos parâmetros necessários de essencialidade e habitualidade;				
3. a aquisição justifica-se em razão da necessidade de aquisições periódicas dos materiais, com vistas à renovação e substituição, devido ao desgaste e necessidade de reposição;				
4. não possui inovação tecnológica ou técnica;				
5. não se trata de objeto eminentemente intelectual;				
6. se trata de Tecnologia da Informação; e				
7. não se trata de contratação de mão de obra exclusiva.				

PARCELAMENTO DO OBJETO	SIM		NÃO	X
<b>Justificativa:</b> Trata-se de contratação de empresa para prestação de serviço indivisível em sua essência. Isso porque, é inviável que a manutenção corretiva seja executada por determinada empresa e a manutenção preventiva seja realizada por outra. Assim, considerando tratar-se de uma única central telefônica e visando a economia de escala, bem como a otimização do serviço prestado, a contratação de ser executada por uma única empresa.				

DEMANDA DA CONTRATAÇÃO	
Estimada	X
Definida	
<b>JUSTIFICATIVA:</b> A quantidade estimativa realizada pela Divisão de Segurança e Eventos juntamente com Departamento de Materiais de Patrimônio, considera a existência de uma central telefônica tipo PABX, marca ALCATEL-LUCENT, modelo OMNIPCX ENTERPRISE. O modelo de prestação de serviços abrange: mão de	

obra, peças e solução no local onde os equipamentos se encontram instalados, para tanto, foi considerada a manutenção corretiva e preventiva, no período de 1 ano, em decorrência a necessidade de reparos.

<b>PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO</b>	SIM		NÃO	X
<b>PARTICIPAÇÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS</b>	SIM	X	NÃO	
<b>JUSTIFICATIVA:</b> Quanto à previsão do benefício da Cota Reservada prevista na Lei Distrital nº 4.611/2011, que regulamenta no Distrito Federal o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, esclarecemos que tal proveito não se aplica ao Grupo, tendo em vista forma a obter o mesmo padrão de qualidade, bem como também a natureza indivisível dos serviços.				

<b>PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVA</b>	SIM		NÃO	X
<b>JUSTIFICATIVA:</b> Não será permitida a contratação de cooperativa, visto que a natureza do objeto a ser contratada e o modo como este é executado no mercado em geral implica em subordinação entre o empregado e a CONTRATADA.				

<b>REGIME DE EXECUÇÃO</b>	
Empreitada por preço unitário	
Empreitada por preço global	X

<b>MODO DE DISPUTA</b>	
Aberto	X
Fechado	
Combinado	
<b>JUSTIFICATIVA:</b> Objetivando maior transparência e ampliação da competitividade para o certame.	

<b>VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA A CONTRATAÇÃO - ORÇAMENTO NÃO SIGILOSO</b>	<b>R\$ 138.095,88</b>
<b>JUSTIFICATIVA:</b> Nos termos do Acórdão 1502/2018 Plenário TCU, nas licitações realizadas pelas empresas estatais, <b>sempre que o orçamento de referência for utilizado como critério de aceitabilidade das propostas, sua divulgação no edital é obrigatória</b> , e não facultativa, em observância ao princípio constitucional da publicidade e, ainda, por não haver no Art. 34 da Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais) proibição absoluta à revelação do orçamento. Assim sendo, justifica-se a publicidade do valor estimado, uma vez que ela será o limite referencial para apresentação das propostas durante o procedimento licitatório.	

<b>CRITÉRIOS DE JULGAMENTO</b>	
Menor preço	X
Maior desconto	
Melhor combinação de técnica e preço	
Melhor conteúdo artístico	
Maior oferta de preço	
Maior retorno econômico	
Melhor destinação de bens alienados	
<b>JUSTIFICATIVA:</b> Visto que o Termo de Referência e o Edital já apresentam critérios de qualificação técnica/operacional e demais condições que são suficiente à contratada, entende-se que neste caso o critério de julgamento de menor preço global é o mais adequado.	

##### 5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

###### 5.1. Requisitos de Sustentabilidade Ambiental

- 5.1.1. A Contratada deverá adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/ menor poluição.
- 5.1.2. Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxico-poluente;
- 5.1.3. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

###### 5.2. Serviço de Manutenção Preventiva e Corretiva, com reposição de peças e equipamentos, em central telefônica ALCATEL-LUCENT, MODELO OMNIPCX ENTERPRISE

###### 5.2.1. Das Especificações Técnicas dos Equipamentos Existentes na NOVACAP

5.2.1.1. Central Telefônica, marca Alcatel-Lucent, instalada no endereço: Bloco "A" do SIA SAP SUL LOTE "B" Térreo na sala de Telecomunicações, Guarã – DF., com as seguintes características:

- a) Modelo: OmniPCX Enterprise

**5.2.2. Das Especificações Técnicas dos Serviços:**

5.2.2.1. A manutenção corretiva: consiste na reparação das eventuais falhas dos equipamentos, mediante a substituição de peças, componentes e equipamentos que se apresentem defeituosos, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos.

5.2.2.2. A manutenção preventiva: conjunto de ações ou operações de manutenção ou conservação executadas e desenvolvidas com programação antecipada, efetuada mensalmente através de inspeção sistemática, para detecção de problemas e tomada de medidas necessárias para evitar falhas, com o objetivo de manter os equipamentos e sistemas em condições de operar dentro das especificações do fabricante. Serão englobados, dentre essas atividades preventivas:

- a) Backup da base de dados de todos os sites;
- b) Teste do acesso remoto com a equipe de Brasília;
- c) Verificação do armazenamento dos bilhetes de tarifação, quando for o caso;
- d) Verificação das placas em serviço;
- e) Teste das rotas conectadas a operadora;
- f) Teste de comunicação entre os sites;
- g) Análise dos incidentes do PABX;
- h) Verificação da tensão do retificador (Equipamento responsável pela alimentação dos gabinetes do PABX);
- i) Verificação da sincronização da base de dados entre as cpu's;
- j) Atualização do Backup do sistema.

5.2.2.3. São, ainda, atribuições do técnico:

- a) Programação dos dados da central telefônica;
- b) Reprogramação dos dados da central telefônica;
- c) Configuração da central telefônica;
- d) Treinamento de usuários para uso dos equipamentos;
- e) Atualização dos dados;
- f) Consultoria com sugestão de soluções e melhorias;
- g) Gerenciamento de central telefônica, exceto manutenção de redes de cabos e fios.

5.2.2.4. Os serviços de manutenção da CPCT - Central Privada de Comunicação Telefônica devem ser prestados presencialmente, nos locais onde a CPCT está instalada, ou remotamente.

5.2.2.5. A Contratada deve possuir ponto de acesso (número telefônico) para registro de incidentes com a CPCT. Este acesso deverá estar disponível ainda para esclarecimentos de dúvidas e realização de apoio nas operações do Contratante.

5.2.2.6. Se algum equipamento/aparelho tiver que ser retirado para reparo a CONTRATADA deverá deixar como empréstimo um equipamento/aparelho semelhante para que não ocorra paralisação dos serviços até a devolução desse equipamento/aparelho ao CONTRATANTE;

5.2.2.7. Os serviços de manutenção deverão ser prestados entre 08h e 18h, de segunda a sexta-feira, e eventualmente em finais de semana e feriados com agendamento prévio junto ao Contratante e aberturas de chamado técnico, em caso de falha nos equipamentos.

**5.2.3. Manutenção Preventiva**

5.2.3.1. Entende-se por manutenção preventiva a série de procedimentos destinados a prevenir a ocorrência de quebras, falhas e defeitos no desempenho ou nas peças dos equipamentos, conservando os em perfeito estado de funcionamento, de acordo com as recomendações do fabricante, manuais e normas técnicas específicas e consiste na verificação periódica e obrigatória do estado de conservação e do funcionamento da instalação da Central Telefônica e seu consequente reparo, de modo a mantê-la em perfeito estado de operação, substituindo, quando houver necessidade, placas e/ou peças.

5.2.3.2. A Contratada deverá elaborar previamente rotina de testes, através dos quais serão detalhados os procedimentos a serem efetuados (inspeção, ajustes, testes e etc.) na ocasião da visita técnica. Tais rotinas serão realizadas em dias úteis, no horário de 08:00 às 16:00, através de visita mensal, previamente acordada com a NOVACAP e independente de solicitação, e serão definidas na emissão da Ordem de Serviço;

5.2.3.3. As manutenções preventivas na central da NOVACAP serão realizadas no local de instalação dos equipamentos, vedada a complementação das rotinas de manutenção preventiva mediante acesso remoto;

5.2.3.4. Para manutenção preventiva, a Contratada deve verificar as condições de funcionamento da Central Telefônica. Essa verificação seguirá as seguintes premissas:

- a) Devem ser realizados testes periódicos para identificação do nível de conservação do sistema em uso;
- b) A realização desses testes ocorrerá a cada 3 (três) meses, sempre acompanhada pelo servidor Técnico em Telefonia indicado pela NOVACAP;
- c) A Contratada deverá disponibilizar ao Contratante a opção de realização de suporte remoto para redução do tempo de inatividade do sistema.

**5.2.4. Manutenção Corretiva**

5.2.4.1. Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a reparação das eventuais falhas dos equipamentos, mediante a substituição de peças e componentes que se apresentem defeituosos, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas e consiste na aplicação de medidas necessárias a corrigir falhas e defeitos que impedem ou dificultam o funcionamento da Central Telefônica, substituindo, quando necessário, placas e/ou peças.

5.2.4.2. Dar-se-á por solicitação da NOVACAP, através de contato com a central de Atendimento da Contratada, quando houver ocorrência de falhas ou defeitos que ensejam manutenção corretiva.

5.2.4.3. Serão realizadas nos dias úteis e em caso excepcionais nos finais de semana, no horário de 08:00 às 18:00 horas, no prazo de até 2 (duas) horas úteis após a solicitação.

5.2.4.4. Na hipótese de ocorrência das situações a seguir especificadas, a Contratada atenderá o chamado em REGIME EMERGENCIAL, sendo que o atendimento ocorrerá em até 02 (duas) horas após a solicitação, extraordinariamente no horário de 00:01 às 24:00. Situações emergenciais configuram-se quando:

- a) A central telefônica não origina e não recebe chamadas internas e/ou externas;

- b) Há impossibilidade de transferência de chamadas entre os prédios da NOVACAP, quando for o caso;
- c) As manutenções corretivas no PABX da Contratante poderão ser realizadas remotamente, a partir de Estação de Gerenciamento remoto instalada nas dependências da NOVACAP com anuência do Técnico em Telefonia.
- d) Para a manutenção corretiva, a Contratante poderá abrir chamados para a resolução pontual de problemas. Esses chamados seguirão as seguintes premissas:
- I - As visitas para a realização de manutenções corretivas deverão ser realizadas pela Contratada sempre que solicitadas pelo Contratante, sendo que deverá ser respeitado a prioridade descrita no item de "Acordo de Nível de Serviço".
  - II - Para a realização de atendimento remoto, a Contratante disponibilizará acesso via conexão IP ou através de modem com linha de manutenção. (linha somente Celular)
  - III - O serviço de atendimento remoto deverá realizar análise, diagnóstico e solução de incidentes existentes na plataforma. Quando a resolução do problema assim necessitar, um técnico da empresa deverá ser encaminhado para manutenção presencial na NOVACAP.
  - IV - A Contratada deverá respeitar, quando da realização de atendimento remoto, os mesmos prazos estabelecidos nos itens nos níveis 1, 2 e 3 do "Acordo de Nível de Serviço" para a solução dos problemas.

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 6.1.1. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 6.1.2. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 6.1.3. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação do serviço contratado;
- 6.1.4. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;
- 6.1.5. Proceder à consulta ao SICAF antes de efetuar o pagamento;
- 6.1.6. Permitir acesso dos profissionais da contratada às suas dependências quando da prestação dos serviços;
- 6.1.7. Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento do ambiente da NOVACAP, de qualquer profissional e/ou preposto da contratada que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embarace a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas.
- 6.1.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 6.1.9. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor (técnico em telefonia) especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 6.1.10. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 6.1.11. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 6.1.12. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 6.1.13. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
  - 6.1.13.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - 6.1.13.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - 6.1.13.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 6.1.14. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 6.1.15. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

### 6.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 6.2.1. Comprovação de que faz parte do seu quadro técnico Engenheiro Eletricista, Engenheiro Eletrônico e/ou Engenheiro de Telecomunicações com certificação em programação dos sistemas Alcatel, detentor do atestado de capacidade técnica profissional, que será o responsável técnico pelos serviços.
- 6.2.2. Esta comprovação deverá ser feita com a apresentação da cópia da C.T.P.S., Contrato de Prestação de Serviços ou Contrato Social.
- 6.2.3. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 6.2.4. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 6.2.5. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 6.2.6. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 6.2.7. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 6.2.8. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação de serviço contratado;
- 6.2.9. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 6.2.10. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 6.2.11. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

- 6.2.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 6.2.13. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 6.2.14. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 6.2.15. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 6.2.16. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 6.2.17. Paralisar, por determinação da 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.
- 6.2.18. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 6.2.19. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 6.2.20. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 6.2.21. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 6.2.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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;
- 6.2.23. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 6.2.24. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 6.2.25. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 6.2.26. 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 6.2.27. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 6.2.28. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 6.2.29. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019.

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 7.1. Rotinas de Execução

- 7.1.1. O serviço será prestado de forma continuada nos locais e horários especificados no presente Termo;
- 7.1.2. A execução dos serviços será iniciada em data a ser definida na Ordem de Execução de Serviços, encaminhado pela fiscalização do contrato, podendo ser convocada reunião de alinhamento de expectativas (realizado pelo gestor do contrato, para início da execução contratual);
- 7.1.3. A execução dos serviços deverá ser efetuada na NOVACAP, de acordo com a necessidade;
- 7.1.4. A CONTRATADA será responsável por todos os custos como taxas, fretes, impostos e demais incidências relativas ao transporte dos equipamentos, materiais e ferramentas até os locais de instalação;
- 7.1.5. Locais do serviço: Os serviços deverão ser executados no local especificado no subitem 2.1.4. deste Termo de Referência;
- 7.1.6. Telefones para contato: (061) 3403-2700 e 3403-2652;
- 7.1.7. E-mail para contato: disev@novacap.com.df.gov.br;
- 7.1.8. Os serviços contratados serão avaliados através dos indicadores e as devidas providências deverão ser tomadas diante do não cumprimento dos compromissos assumidos;
- 7.1.9. Os fiscais, bem como seus substitutos, exercerão suas atividades de acordo com as determinações legais, principalmente aquelas estabelecidas pela Lei 13.303/2016 e Regulamento de Licitações e Contratos da NOVACAP;
- 7.1.10. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, conforme a Lei 13.303/2016 e Regulamento de Licitações e Contratos (RCL) da NOVACAP;
- 7.1.11. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária em telecomunicações para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;
- 7.1.12. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;
- 7.1.13. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016;
- 7.1.14. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

7.1.15. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no art. 219 do RLC da NOVACAP;

7.1.16. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 247 e 248 do RLC da NOVACAP;

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

7.1.18. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará Acordo de Níveis de Serviço (NOVACAP), previsto neste Termo, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

7.1.18.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.18.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

7.1.20. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

7.1.21. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

7.1.22. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

7.1.23. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

7.1.24. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

7.1.25. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação;

7.1.26. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 76 da Lei nº 13.303/2016;

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

## 7.2. Mecanismos Formais de Comunicação

7.2.1. A CONTRATADA deverá informar os meios de comunicação (e-mail, número de telefone 0800, serviço de abertura de chamado via web, ou outro indicado pela licitante, desde que aceito pela NOVACAP) para abertura de chamados de garantia e/ou suporte técnico.

7.2.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e o preposto da CONTRATADA será realizada preferencialmente através da troca de e-mails. Porém é responsabilizada a CONTRATADA informar o contato telefônico do preposto.

## 8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Ao início do contrato, a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem realizar as atividades, conforme Art. 31 da IN nº 1 de 4 de abril de 2019, SGD/ME:

8.1.1. A realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da contratada e dos demais interessados por ele identificados, podendo ser realizada em plataforma virtual, cuja pauta observará, pelo menos:

8.1.1.1. presença do representante legal da contratada, que apresentará o preposto da mesma;

8.1.1.2. e esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

8.1.1.3. O repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução do objeto; e

8.1.2. disponibilização de infraestrutura à contratada, quando couber.

## 8.2. Critérios de Aceitação

8.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.2.2. Os serviços deverão ser prestados no endereço Setor de Áreas Públicas Sul, Lote "B", Brasília/DF, CEP 71.215-000, no horário das 8h às 12hs e das 14hs às 18hs de Segunda a Sexta-feira.

8.2.3. 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.

8.2.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da efetividade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

8.2.5. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

8.2.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o executor 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 à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Chefe do Departamento imediato.

- 8.2.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo executor do contrato.
- 8.2.8. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.
- 8.2.9. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Acordo de Nível de Serviço, conforme subitens 8.3 e 8.3.1.
- 8.2.10. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 8.3. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**
- 8.3.1. São indicadores mensuráveis estabelecidos pelo órgão contratante para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação.
- 8.3.2. Os serviços a serem prestados terão sua efetividade e qualidade avaliadas por meio do Acordo de Nível de Serviço estabelecido na tabela a seguir.

NÍVEL DE PRIORIDADE	DESCRIÇÃO DA PRIORIDADE		O ATENDIMENTO DEVE SER INICIADO EM ATÉ
Nível 1 (emergencial)	Esse nível de incidente é aplicado quando há a indisponibilidade no uso da solução de telefonia	Deve-se considerar, exclusivamente na Central - PABX, paralisação de 90% a 100% do quantitativo de ramais, troncos e/ou equipamentos.	O atendimento deve-se iniciar em até 04 (quatro) horas úteis, com prazo de resolução definitiva em até 02 (dois) dias úteis.
Nível 2 (urgente)	Esse nível de incidente é aplicado quando há falha, simultânea ou não, no uso dos equipamentos e/ou programas, estando ainda disponíveis, porém apresentando problemas	Deve-se considerar, perda exclusivamente na Central - PABX parcial de 30% a 70% do quantitativo de ramais, troncos. e/ou equipamentos.	O atendimento deve-se iniciar em até 04 (quatro) horas úteis, com prazo de resolução definitiva em até 02 (dois) dias úteis.
Nível 3 (normal)	Esse nível de incidente é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade da solução, bem como para a instalação, configuração, manutenções preventivas, atualizações de programas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento. Não haverá abertura de chamados de suporte técnico com esta severidade em sábados, domingos e feriados	Deve-se considerar problemas isolados abaixo de 20% do quantitativo de ramais e troncos	O atendimento deve-se iniciar em até 24 (vinte e quatro) horas, com prazo de resolução definitiva em até 03 (três) dias úteis.

- 8.3.3. Na hipótese da solução exigir a substituição de equipamentos, acessórios e/ou licenças de programas, estes deverão ser prontamente fornecidos pela Licitante Contratada, sem custos adicionais, mesmo que em regime temporário, visando não haver prejuízo ao atendimento dos prazos estabelecidos.
- 8.3.4. Os componentes que eventualmente venham a ser substituídos serão de propriedade da Licitante Contratada.
- 8.3.5. Após cada atendimento técnico a Licitante Contratada deverá emitir, no ato, relatório técnico com os seguintes dados: número do chamado, eventuais pendências, nome e assinatura do técnico, data e hora de início e término, descrição do equipamento, descrição do problema e da solução e entregar cópia a um servidor da contratante.
- 8.3.6. Durante a execução do objeto, o técnico em telefonia deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 8.3.6.1. O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- 8.3.7. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico em telefonia desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 8.3.8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no Edital e seus anexos
- 8.4. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, conforme relata dos arts. 251 a 263 do Regulamento de Licitações e Contratos da NOVACAP**
- 8.4.1. Das sanções:
- 8.4.1.1. São sanções aplicáveis pela NOVACAP:
- I – advertência;
  - II – multa;
  - III - suspensão temporária de participação em licitação e de impedimento de contratar com a NOVACAP, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- § 1º A reincidência de atos ensejadores da sanção de advertência poderá acarretar a aplicação de penalidade de suspensão.
- § 2º A aplicação de multa não impede que a NOVACAP rescinda o contrato e aplique outras sanções previstas neste REGULAMENTO.
- § 3º O valor da multa aplicada após regular processo administrativo será descontado da garantia prestada pela contratada.
- § 4º Configurada a hipótese de ser o valor da multa aplicada superior ao valor da garantia prestada pela contratada, esta responderá pelo pagamento da diferença do valor apurado que poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela NOVACAP, ou, ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente.
- § 5º O não pagamento da multa aplicada pela contratada implicará na aplicação da sanção de suspensão temporária de participação em licitação e de impedimento de contratar com a NOVACAP, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- § 6º As sanções previstas nos incisos I e III do caput poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- § 7º O prazo da sanção prevista no inciso III do caput terá início a partir da publicação do ato no Diário Oficial do Distrito Federal. § 8º A sanção prevista no inciso III do caput implica durante a sua vigência na suspensão do registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral.

§ 9º A reincidência da prática de atos puníveis com a penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a NOVACAP, ocorrida em período inferior a 2 (dois) anos a contar do término da primeira punição, implicará no agravamento da sanção a ser aplicada.

8.4.2. Do procedimento para aplicação das sanções:

8.4.2.1. As sanções serão aplicadas em processo administrativo autônomo por meio do qual se assegure a ampla defesa e o contraditório.

8.4.2.2. O procedimento para aplicação de sanções deverá ser instruído com as respectivas justificativas e a indicação da falta cometida, informando a condição pactuada descumprida e a proposta de penalidade cabível, observados os critérios informados no Termo de Referência ou Projeto Básico.

8.4.2.3. Os procedimentos para aplicação das sanções de advertência e de multa serão instaurados, instruídos e decididos:

I – pela Comissão Permanente de Licitação ou pelo Pregoeiro, quando o descumprimento da condição pactuada ocorrer durante o procedimento licitatório ou pregão;

II – pela Diretoria da área responsável pelo contrato, quando o descumprimento da condição pactuada ocorrer durante a execução do contrato.

Parágrafo único. Da decisão pela aplicação das sanções de que tratam o caput, caberá recurso para o Diretor-Presidente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da ciência do ato.

8.4.2.4. Na aplicação das sanções serão consideradas as seguintes condições:

I – razoabilidade e proporcionalidade entre a sanção, a gravidade do descumprimento das condições pactuadas e o vulto econômico da contratação;

II – danos resultantes do descumprimento das condições pactuadas;

III – no caso da aplicação da multa, proporcionalidade com a situação econômicofinanceira da sancionada, em especial sua capacidade de geração de receitas e seu patrimônio;

IV – reincidência, assim entendida a repetição de descumprimento das condições pactuadas de igual natureza;

V – outras circunstâncias gerais agravantes ou atenuantes em face do caso concreto.

8.4.2.5. Deverá haver notificação da contratada para apresentação de defesa prévia no prazo de 10 (dez) dias úteis do recebimento com indicação da falta cometida, da condição pactuada descumprida e da penalidade possível de ser aplicada.

8.4.2.6. O licitante, o beneficiário da ata de registro de preços ou a contratada podem ser punidos, sem prejuízo de outras disposições contratuais específicas, com as sanções previstas neste artigo em face de inexecução total ou parcial, ou ainda por atraso ou descumprimento das obrigações e, em especial, quando:

I - deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame licitatório;

II - ensejar o retardamento ou a paralização do procedimento licitatório, da ata de registro de preços ou do objeto do contrato;

III - não manter a proposta no certame licitatório;

IV - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

V - recusar, injustificadamente, em assinar, retirar ou aceitar a ARP, o contrato ou o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela NOVACAP;

VI - a diferença entre a economia contratada e a efetivamente obtida for superior à remuneração da contratada, desde que haja previsão no contrato;

VII - perturbar qualquer ato da sessão pública da licitação;

VIII - ensejar atrasos e qualquer outro descumprimento total ou parcial de cláusula contratual ou de ARP;

IX - interpor recurso manifestamente protelatório;

X - descumprir sanção anteriormente imposta;

XI - deixar de adotar medidas corretivas no curso da ARP, do contrato ou instrumento equivalente;

XII - não executar total ou parcialmente o objeto;

XIII - deixar de entregar o objeto com todos os parâmetros de qualidade exigidos; ou

XIV - praticar ato tipificado como crime, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

8.4.2.7. A advertência será aplicada por escrito nos casos de descumprimento de obrigações licitatórias ou contratuais consideradas faltas leves, que não acarretem prejuízos significativos à execução do objeto da licitação e não prejudiquem o andamento das atividades normais da NOVACAP. Parágrafo único. Será competente para aplicá-la:

I – a Comissão Permanente de Licitação ou o Pregoeiro, quando o descumprimento de condição pactuada ocorrer na fase licitatória;

II - o fiscal do contrato e/ou o Diretor da área, quando o descumprimento da condição pactuada ocorrer durante a execução do contrato.

8.4.2.8. A multa será moratória e/ou compensatória, conforme os seguintes percentuais:

I – 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato ou da nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;

IV- 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela NOVACAP, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato ou da nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

V – até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato ou da nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega;

8.4.2.9. A multa será aplicada pelo Diretor demandante da contratação quando ocorrido o descumprimento durante a fase licitatória e na execução do contrato.

8.4.2.10. A multa será executada após regular procedimento administrativo, observada a seguinte ordem:

I – desconto da garantia do respectivo contrato;

II – desconto dos pagamentos eventualmente devidos;

III – cobrança administrativa por parte da Diretoria Financeira do valor integral da multa aplicada pelo Diretor responsável pela contratação ou do montante remanescente da multa, quando aplicados o inciso I e/ou II deste artigo;

IV – frustrados os meios de cobrança dos incisos acima listados, os autos deverão ser remetidos à Assessoria Jurídica para a tomada de medidas judiciais cabíveis.

8.4.2.11. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a NOVACAP, por prazo não superior a 2 (dois) anos, será aplicada às licitantes, às empresas ou aos profissionais contratados, conforme o caso, nas seguintes hipóteses:

- I – tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II – tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;
- III – demonstre não possuir idoneidade para contratar com a NOVACAP em virtude de atos ilícitos praticados;
- IV – convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V – deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- VI – apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII – ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- VIII – não mantiver a proposta apresentada;
- IX – falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X – comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- XI – outras práticas graves.

8.4.2.12. São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

- I – o Diretor-Presidente quando o descumprimento se der na fase licitatória, cabendo recurso à Diretoria-Executiva;
  - II – a Diretoria-Executiva quando o descumprimento se der na execução do contrato, cabendo recurso ao Conselho de Administração.
- Parágrafo único. O prazo para interposição dos recursos referidos nos incisos I e II do caput será de 5 (cinco) dias úteis, contado da publicação da pena no Diário Oficial do Distrito Federal.

## 8.5. Do Pagamento

8.5.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de **30 (trinta) dias**, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

8.5.2. No caso dos serviços continuados, a emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

8.5.3. Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 87 do Regulamento de Licitações e Contratos da NOVACAP;

8.5.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

8.5.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 8.5.4.1. o prazo de validade;
- 8.5.4.2. a data da emissão;
- 8.5.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.5.4.4. o período de prestação dos serviços;
- 8.5.4.5. o valor a pagar; e
- 8.5.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

8.5.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, no caso dos serviços continuados, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- 8.5.6.1. não produziu os resultados acordados;
- 8.5.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 8.5.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

8.5.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

8.5.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

8.5.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

8.5.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

- 8.5.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

8.5.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

8.5.14.1. A Contratada 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.

8.5.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

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

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	$I = (6 / 100) / 365$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------------	--

## 9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. A estimativa de preço tem a única e específica finalidade de subsidiar os licitantes na confecção de sua proposta. As licitantes são as únicas responsáveis por valorar os produtos e serviços ofertados, pelas suas descrições e demais informações disponíveis, capazes de propiciar todas as condições necessárias e suficientes à formulação de suas propostas.

9.2. Realizou-se pesquisa oficial de preços, onde foram encontrados os valores constantes do Mapa de Preços os quais estão apresentados na tabela a seguir:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	SUBTOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL
ÚNICO	1	Serviço de manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças e equipamentos, em central telefônica Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise.	12	R\$ 11.507,99	R\$ 138.095,88
TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL					R\$ 138.095,88

9.3. Estima-se, portanto, que a VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO para a presente contratação em **R\$ 138.095,88 (cento e trinta e oito mil noventa e cinco reais e oitenta e oito centavos)**.

## 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência do contrato é de 1 ano, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 5 (cinco) anos, com base no Art. 71 da Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e Art. 171 do Regulamento de licitações e Contratos da NOVACAP.

## 11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), ou outro que venha a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

11.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

11.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

11.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 12. DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1. A NOVACAP poderá exigir da contratada a prestação de garantia de execução do contrato para assegurar o efetivo cumprimento das obrigações assumidas, conforme disposto no Art. 149 do Regulamento de licitações e Contratos da NOVACAP.

12.2. Nos casos precedidos de licitação, a exigência de garantia deve obrigatoriamente constar do edital e, nos casos de contratação direta, ser prevista no contrato, facultando-se, em todos os casos, ao futuro contratado a opção por uma das seguintes modalidades:

- I - caução em dinheiro;
- II - seguro-garantia; ou
- III - fiança bancária.

12.3. As apólices de seguro, em todas as suas modalidades, e as cartas de fianças, seus endossos e aditamentos, devem expressar a NOVACAP como SEGURADA e especificar claramente o objeto do seguro de acordo com o Edital ou o termo de contrato ou termo aditivo aos quais se vinculam.

12.4. O valor da garantia será de até 2% (dois por cento) do valor do contrato e em caso de sua alteração, deverá ser atualizado, nas mesmas condições pactuadas originalmente.

- 12.5. Os percentuais da garantia prestada inicialmente deverão ser mantidos durante a execução dos serviços contratados.
- 12.6. O prazo da garantia deve coincidir com o do contrato, acrescido de 90 (noventa) dias, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual.
- 12.7. No caso de prorrogação da vigência do contrato ou readequação do seu valor em decorrência de reajuste, reequilíbrio econômico-financeiro ou acréscimo ou supressão, a garantia deverá ser renovada ou ajustada à nova situação, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 12.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data em que for notificada.

### 13. GARANTIA DOS PRODUTOS

- 13.1. Como regra geral, os equipamentos deverão ser fabricados nos 12 (doze) meses anteriores à data de entrega do produto na NOVACAP, exigência válida para equipamentos com prazo indeterminado de validade.
- 13.2. No caso de equipamentos com vida útil limitada pelo fabricante ou por norma técnica nacional ou internacional, a exigência é que a fabricação tenha ocorrido nos 06 meses anteriores à data de entrega do produto na NOVACAP.
- 13.3. Todos os equipamentos e materiais deverão ser fornecidos em suas embalagens originais, com o lacre original do fabricante, e fornecidos com todos os acessórios e documentos originalmente inclusos."

### 14. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

- 14.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações dos equipamentos e de execução dos serviços, acompanhado por servidor Técnico em Telefonia designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09h00hs às 16h00hs, pelo telefone (61) 993112545.
- 14.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 14.3. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 14.4. Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue "pen-drive" ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação ou dele decorrentes, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.
- 14.5. A não realização da vistoria, de caráter facultativo por parte da licitante, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 14.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

### 15. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

#### 15.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

- 15.1.1. O contrato para execução dos serviços continuados adotará como regime da execução a empreitada por preço global.
- 15.1.2. De acordo com Decreto nº 10.024 de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, em sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global.
- 15.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa de que o objeto da contratação possui padrões de desempenho e qualidade claramente definidos neste Termo de Referência, havendo diversas empresas no mercado capazes de atender a demanda da NOVACAP. Caracterizando-se, assim, como "bens e serviços comuns" conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.
- 15.1.4. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

#### 15.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

- 15.2.0.1. Para o exercício do direito de preferência para as microempresas de pequeno porte, aplicar-se-ão, no curso desta licitação, as determinações contidas na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e no Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, cujas empresas deverão comprovar sua condição quando da apresentação dos documentos relativos à habilitação, resguardando-se à NOVACAP a faculdade de realizar as diligências que julgar necessárias.
- 15.2.1. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024 de 20 de setembro de 2019, do Decreto nº 3.555, de 9 de agosto de 2000, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, no que couber, à Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais normas aplicáveis.

#### 15.3. Critérios de Habilitação e Qualificação

- 15.3.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.
- 15.3.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
- 15.3.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pela empresa licitante serão:
- 15.3.3.1. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa licitante, fornecido(s) por empresa, órgãos ou entidades da Administração Pública, que comprove(m) a aptidão para o fornecimento compatível com as características indicadas neste Termo de Referência.
- 15.3.3.2. O(s) atestado(s) deve(m) ser emitido(s) em papel timbrado da entidade contratante, assinado por seu representante legal, discriminando o teor da contratação e os dados da empresa contratada.
- 15.3.3.3. Comprovação de que faz parte do seu quadro técnico Engenheiro Eletricista, Engenheiro Eletrônico e/ou Engenheiro de Telecomunicações com certificação em programação dos sistemas Alcatel, detentor do atestado de capacidade técnica profissional, que será o responsável técnico pelos serviços.

### 16. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 16.1. Não será permitida a subcontratação.

### 17. DA MATRIZ DE RISCOS

- 17.1. Considerando o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, em termos de ônus financeiro decorrente de eventos supervenientes à contratação, segue a matriz de riscos:

MATRIZ DE RISCO						
Categoria de Risco	Descrição	Consequências	Medidas Mitigadoras	Alocação do risco	Probabilidade	Impacto
<b>Risco atinente ao Tempo de Execução</b>	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Diligência do Contratado na execução contratual.	CONTRATADA	Média	Maior
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprio do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Planejamento empresarial	CONTRATADA	Baixa	Maior
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua área ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela NOVACAP, que comprovadamente repercuta no preço da CONTRATADA.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço	CONTRATADA	Baixa	Maior
	Falhas no funcionamento da Central PABX que impossibilitem realizações ou recebimento de chamadas.	Perdas financeiras da NOVACAP	Atendimento remoto para solução do problema	CONTRATADA	Média	Maior
<b>Risco da Atividade Empresarial</b>	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em partículas, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Reajuste anual de preço	CONTRATANTE	Alta	Menor
	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato	Aumento do custo do produto e/ou do serviço	Reajuste anual de preço	CONTRATADA	Alta	Menor
<b>Risco Tributário e Fiscal</b>	Responsabilização da NOVACAP por recolhimento indevido em valor menor ou recolhimento, quando devido, sem que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da NOVACAP	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devido, da quantia despendida pela NOVACAP	CONTRATADA	Média	Menor
	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do CONTRATADA na avaliação da hipótese de incidência tributária	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado	Planejamento tributário	CONTRATADA	Média	Menor

18. **DA ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

18.1. Elaborado por:

**DAVID GONZAGA PEREIRA DE ALMEIDA**

Chefe DEMAP/DA

**JOÃO CARLOS SCHUBERT**

Chefe da DISEV/DEMAP/DA

18.2. Responsável pelas especificações técnicas:

**SIVANALDO MACHADO MORAES**

Técnico em Telefonia

18.3. Aprovo o presente Termo de Referência, conforme informações emitidas pela área técnica e demandante

**ELIE CHIDIAC**

Diretor Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **SIVANALDO MACHADO DE MORAES - Matr.0075067-0, Agente Operacional - Técnico(a) em Telefonia**, em 23/06/2022, às 16:22, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO CARLOS SCHUBERT - Matr.0073701-1, Chefe da Divisão de Segurança e Eventos**, em 23/06/2022, às 16:32, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DAVID GONZAGA PEREIRA DE ALMEIDA - Matr.0073623-6, Chefe do Departamento de Materiais e Patrimônio**, em 24/06/2022, às 10:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELIE ISSA EL CHIDIAC - Matr.0973550-X, Diretor(a) Administrativo(a)**, em 24/06/2022, às 11:30, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **89393843** código CRC= **122196A9**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Públicas - Lote B - Bairro Guará - CEP 70075-900 - DF