



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

CONTRATO 0469100

Processo SEI nº 0004356-85.2023.4.06.8000

Inexigibilidade de Licitação 16/2023 - BH

CONTRATO Nº 039/2023 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA MODALIDADE REMOTA CORRETIVA, EM CENTRAIS DE PABX, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR MEIO DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA SEXTA REGIÃO E DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE MINAS GERAIS, E A EMPRESA **NEC LATIN AMERICA S.A.**

A **UNIÃO**, por meio do **TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA SEXTA REGIÃO**, inscrita no CNPJ sob o nº 47.784.477/0001-79, com sede na Avenida Álvares Cabral, 1805, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, neste ato representada pelo Sr. Diretor-Geral, Dr. Edmundo Veras dos Santos Filho, por delegação da Portaria TRF6-Presi 103 (0102883), de 21/11/2022, e da **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU EM MINAS GERAIS**, inscrita no CNPJ sob o nº 05.452.786/0001-00, sediada na Avenida Álvares Cabral, 1.805, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, neste ato representada pelo Sr. Diretor da Secretaria Administrativa, o Dr. Raimundo do Nascimento Ferreira, por delegação na Portaria N.10/94 - DIREF, de 11/06/2014, e alterações, ambas do MM. Juiz Federal Diretor do Foro, no uso das atribuições que lhe foram conferidas no artigo 2º, § 2º da Resolução nº. 079, de 19/11/2009, do Conselho da Justiça Federal, doravante denominados CONTRATANTES e, de outro lado, a empresa **NEC LATIN AMERICA S.A.**, CNPJ nº **49.074.412/0001-65**, com sede na Av. Francisco Matarazzo, nº 1350, Torre II, conjunto B501 e B502, Bairro Água Branca, São Paulo-SP CEP 05001-100, que apresentou os documentos exigidos por lei, neste ato representada por Ana Maria Ferraz do Amaral Ravaglia Duarte, portadora da cédula de identidade nº [REDAZIDA], inscrita no CPF sob o nº [REDAZIDA] e Flávio Hirata, portador da cédula de identidade nº [REDAZIDA], inscrito no CPF sob o nº [REDAZIDA] daqui por diante designada CONTRATADA, que têm, entre si, justo e avençado, e celebram, por força do presente instrumento e de conformidade com o Despacho Diger 950 (0453134), Despacho SJMG-Diref 470 (0453125) e o disposto na Lei nº 10.520/2002, no Decreto nº 10.024/2020, no PAe 0004356-85.2023.4.06.8000, na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações, o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - MODALIDADE: Os serviços ora contratados foram objeto de Inexigibilidade de Licitação, com fundamento no art. 25, I, da Lei 8.666/93, conforme item 4.1 MODALIDADE, 4.2 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL e 4.3 JUSTIFICATIVA do Termo de Referência id. 0449394.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO: Contratação de empresa especializada em Assistência Técnica na Modalidade Remota Corretiva, em Centrais de PABX proprietários, modelos SV9500 (Software BCT com 100 agentes e URA; Sistema de gravação BI para 100 agentes; MA4000 para monitorar todos os sites; Tarifador Info360 + 800 aparelhos ITY-6D), SV9300, SOFTSWITCH-3C, Sistema de Callcenter tipo Unidade de Resposta Audível - URA, Univerge ST500, Smartphone Client, Univerge MLC Smartphone Client e Univerge SP350 Desktop Client e todos os sistemas utilizados atualmente pelo TRF6 para serviço de telefonia que possuem softwares e hardwares do fabricante **NEC LATIN AMÉRICA S.A.**, conforme as especificações constantes do Termo de Referência, no item. 01 OBJETO, 09. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SISTEMAS EXISTENTES e 12. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS, sintetizadas no quadro abaixo:

Item	Descrição	Quantidade	Unidade	CATSER
01	Contratação de empresa especializada em Assistência Técnica na Modalidade Remota Corretiva, em Centrais de PABX proprietários e todos os sistemas utilizados atualmente pelo TRF6 para serviço de telefonia que possuem softwares e hardwares do fabricante NEC LATIN AMÉRICA S.A. , instalados nas localidades de Belo Horizonte, Juiz de Fora, Divinópolis, Ituiutaba, Janaúba, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia e Varginha no Estado de Minas Gerais.	01	Conjunto	2712-0

CLÁUSULA TERCEIRA - FINALIDADE: A finalidade deste instrumento é a **manutenção continuada**, nas localidades informadas, em todos os softwares e hardwares do fabricante **NEC LATIM AMERICA SA** envolvidos na solução contratada, com o fito de atender prontamente às incorreções e implantações que se fizerem necessárias à prestação do serviço de telefonia, com a funcionalidade e flexibilidade atualmente garantidas.

CLÁUSULA QUARTA - MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: o regime de execução contratual deverá observar as disposições constantes do Termo de Referência e seus anexos, em especial, dos itens 01 OBJETO, 5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, 09. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SISTEMAS EXISTENTES, 10. GARANTIA, 12. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS e 15. EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE: São obrigações da contratante, além daquelas previstas no Termo de Referência, especialmente Itens 6. FISCALIZAÇÃO e 08. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE e:

I - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

II - Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

III - Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

IV - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

V - Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

VI - Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

VII - Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

VIII - Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

IX - Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 30 dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

X - Notificar os emitentes das garantias, se for o caso, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

Parágrafo Único: 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.

CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: As obrigações da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, notadamente no item 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

Parágrafo Único: A CONTRATADA não poderá empregar menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem, em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, na forma do art. 7º, XXXIII, da Constituição da República.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA SUBCONTRATAÇÃO: Não será permitida a subcontratação total e nem parcial do objeto, conforme expresso no item 13 SUBCONTRATAÇÃO do Termo de Referência.

CLÁUSULA OITAVA - DA FUSÃO, CISÃO ou INCORPORAÇÃO: A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à CONTRATANTE para que esta delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do contrato, sendo essencial para tanto que a nova CONTRATADA comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Contrato.

CLÁUSULA NONA - PREÇO: A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal de R\$18.319,28 (dezoito mil trezentos e dezenove reais e vinte e oito centavos) pelo serviço de suporte técnico remoto e o valor unitário para atendimento por site de R\$14.088,27 (quatorze mil oitenta e oito reais e vinte e sete centavos) pelo serviço Suporte on Site, observando-se os parâmetros de Acordo de Nível de Serviço (ANS) previstos no item 12.14 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DEZ - REAJUSTE e REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO: O preço contratado não será reajustado até que transcorra o prazo de e 1 (um) ano, contados da assinatura do contrato, ressalvada a previsão contida no art. 65, II, "d" da Lei 8.666/93, relativamente à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato.

§1º: Fica estabelecido para efeito do reajuste de que trata esta Cláusula, a variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, publicado pelo IBGE, ou na hipótese de extinção deste por outro índice que venha a substituí-lo, **contada a partir da data de apresentação da proposta (18/09/2023 - id. 0465840)**, conforme o *caput* desta Cláusula, observando que esta variação poderá ser *pro-rata* em função da data da proposta.

§2º: fixa-se o prazo de 01 (um) mês para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, quando for o caso.

CLÁUSULA ONZE - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO: A garantia da execução do objeto será exigida conforme **10. GARANTIA** do Termo de Referência.

CLÁUSULA DOZE - PAGAMENTO: Concluídos os serviços e após o recebimento definitivo pela fiscalização/gestão do contrato, os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente declarada pela CONTRATADA ou mediante ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, em até 5 (cinco) dias úteis, para valor inferior ou igual a R\$17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais), ou em até 10 (dez) dias úteis, para valor superior. A Nota Fiscal de Serviços, **será emitida a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço**, de acordo com o empenho. O prazo para pagamento será contado a partir do atesto da nota fiscal/fatura pelo Gestor do Contrato.

§1º A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste

instrumento e/ou no Termo de Referência.

§2º Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

§3º 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:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

§4º Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

§5º A 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 que possibilitem aferir a regularidade perante a Fazenda federal, à Seguridade Social e ao FGTS e a regularidade perante a Justiça do Trabalho.

§6º. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

§7º. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, 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 do contratante.

§8º. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, 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.

§9º. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

§10º. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

§11º. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

§12º. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

CLÁUSULA TREZE - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta da dotação orçamentária consignada nos Programas de Trabalho Julgamento de Causas na Justiça Federal - Nacional/ Plano Orçamentário : Ações de Informática (PTRES 168364) - UG 090013.

§ 1º: foi emitida a nota de empenho abaixo para atender à despesa oriunda desta contratação:

1. Nota de Empenho 2023NE486 para a UASG 090013 (id.0461739).

§ 2º: A contratação será unificada, devendo ser executada na UG 090013, com compensação orçamentária pela UG 090059, no valor relativo ao percentual correspondente, de 69,12% e 30,88% para o primeiro e segundo grau, respectivamente.

CLÁUSULA QUATORZE - ALTERAÇÕES QUALITATIVAS E QUANTITATIVAS : a CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos, bem como os acréscimos e supressões necessários, limitado a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, facultada a supressão além desse limite mediante acordo, nos termos do art. 65, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

CLÁUSULA QUINZE - RESCISÃO: a inadimplência da CONTRATADA às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato assegura à CONTRATANTE o direito de rescindi-lo nos termos dos artigos 78 a 80 da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Único: poderá, ainda, ser rescindido o presente contrato por acordo entre as partes ou judicialmente, nos termos constantes no art. 79, incisos II e III, da Lei nº 8.666/93

CLÁUSULA DEZESSEIS - SANÇÕES: As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, especialmente nos itens **17 SANÇÕES** do Termo de referência.

CLÁUSULA DEZESSETE - VIGÊNCIA: este contrato vigorará por 30 (trinta) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser sucessivamente prorrogado, até que atinja o tempo limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto no art. 57, II, da Lei 8.666/93.

§ 1º: caso a CONTRATADA não tenha interesse em prorrogá-lo deverá notificar, por escrito, à CONTRATANTE com antecedência mínima de **90 (noventa) dias** do término de cada período contratual vigente.

§ 2º: Para o encaminhamento do pedido de prorrogação do contrato, o gestor do contrato deve observar os seguintes

requisitos:

- a) Prestação regular dos serviços.
- b) Manutenção do interesse do CONTRATANTE na realização do serviço.
- c) Permanência da vantajosidade econômica para o CONTRATANTE.
- d) Manifestação expressa da CONTRATADA quanto ao interesse na prorrogação.
- e) Ausência de registro no SICAF de declaração de inidoneidade ou suspensão da CONTRATADA no âmbito da União ou do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DEZOITO - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) - LGPD, notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso mercê da relação jurídica estabelecida, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados, consoante item 18 PROTEÇÃO DE DADOS do Termo de Referência.

CLÁUSULA DEZENOVE - PUBLICAÇÃO: este contrato e eventuais aditamentos serão publicados em forma de extrato, na Imprensa Oficial, na conformidade do disposto no Parágrafo Único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA VINTE - FORO: é competente o Foro da Justiça Federal de Primeiro Grau em Minas Gerais para dirimir as questões oriundas deste contrato.

CLÁUSULA VINTE E UM CASOS OMISSOS: Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

E, contratados, lavram o presente termo contratual, que, depois de lido e achado conforme, segue assinado pelas partes digitalmente, para um só efeito.

Edmundo Veras dos Santos Filho
Tribunal Regional da 6ª Região

Raimundo do Nascimento Ferreira
Justiça Federal de Primeiro Grau em Minas Gerais

Ana Maria Ferraz do Amaral Ravaglia Duarte
NEC LATIN AMERICA S.A

Flávio Hirata
NEC LATIN AMERICA S.A



Documento assinado eletronicamente por **Edmundo Veras dos Santos Filho, Diretor-Geral**, em 20/09/2023, às 10:38, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raimundo do Nascimento Ferreira, Diretor(a) da Secretaria de Administração do Foro**, em 20/09/2023, às 18:48, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Hirata, Usuário Externo**, em 11/10/2023, às 14:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Maria Ferraz do Amaral Ravaglia Duarte, Usuário Externo**, em 11/10/2023, às 19:48, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0469100** e o código CRC **4D4896D9**.

ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada em Assistência Técnica na Modalidade Remota Corretiva, em Centrais de PABX proprietários, modelos SV9500 (Software BCT com 100 agentes e URA; Sistema de gravação BI para 100 agentes; MA4000 para monitorar todos os sites; Tarifador Info360 + 800 aparelhos ITY-6D), SV9300, SOFTSWITCH-3C, Sistema de Callcenter tipo Unidade de Resposta Audível - URA, Univerge ST500, Smartphone Client, Univerge MLC Smartphone Client e Univerge SP350 Desktop Client e todos os sistemas utilizados atualmente pelo TRF6 para serviço de telefonia que possuem softwares e hardwares do fabricante NEC LATIN AMÉRICA S.A., instalados nas localidades de Belo Horizonte, Juiz de Fora, Divinópolis, Ituiutaba, Janaúba, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia e Varginha no Estado de Minas Gerais.

1.2

Item	Descrição	Quantidade	Unidade	CATSER
01	Contratação de empresa especializada em Assistência Técnica na Modalidade Remota Corretiva, em Centrais de PABX proprietários e todos os sistemas utilizados atualmente pelo TRF6 para serviço de telefonia que possuem softwares e hardwares do fabricante NEC LATIN AMÉRICA S.A., instalados nas localidades de Belo Horizonte, Juiz de Fora, Divinópolis, Ituiutaba, Janaúba, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia e Varginha no Estado de Minas Gerais.	01	Conjunto	2712-0

2. JUSTIFICATIVAS

2.1 O TRF6/JFMG, iniciou em 2011 a implantação da tecnologia de transmissão de voz sobre IP (*Internet Protocol*), conhecida pelo acrônimo VOIP, com a aquisição de uma central puramente IP, através do Processo Administrativo 6090/2011 e Contrato 014/2012, como parte de um grande projeto para dotar a Seccional e todas as Subseções Judiciárias de tal tecnologia, que proporciona grande melhoria e economicidade no serviço de telefonia. Porém essas vantagens somente podem ser obtidas a médio e/ou longo prazo. Devido à grande complexidade técnica determinada pela extensão da SJMG, equipes reduzidas para implementar o serviço e pelos altos custos de investimento envolvidos, a execução só pode ser feita de forma gradativa e em etapas.

2.2 Com o objetivo de viabilizar tecnicamente o projeto, adquiriu-se central marca NEC SV8500, compatível com as três centrais analógicas do mesmo fabricante, adquiridas em 2008, através do processo administrativo 3517/2007 e Contrato 005/2008, instaladas nos três prédios da Seccional, em Belo Horizonte. Assim garantiu-se a manutenção do uso das duas tecnologias (analógica e VOIP) simultaneamente e redução considerável do investimento inicial. A integração da telefonia analógica existente, com a nova tecnologia VOIP não seria possível com central telefônica de outro fabricante, conforme demonstrado no referido processo.

2.3 Com o objetivo de viabilizar economicamente o projeto foram adquiridas centrais de telefônica VOIP/NEC e terminais IP/NEC (aparelhos telefônicos) necessários ao atendimento da demanda do TRF6. Para contemplar todos os ramais em uso na SJMG/TRF1, àquela época, seriam necessários cerca de 900 terminais, que foram gradualmente adquiridos. O maior custo do terminal IP em relação ao terminal analógico é uma das dificuldades em se implantar a tecnologia VOIP. Em consonância ao objetivo de implantação gradativa, também não foi feita a substituição das centrais analógicas utilizadas nas Subseções Judiciárias do interior do Estado. Optou-se por fazer apenas uma adaptação nas centrais em uso nas localidades para possibilitar atender minimamente ao projeto naquele momento. A substituição está sendo feita conforme se apresenta a conveniência, oportunidade e condição orçamentária.

2.4 Progressivamente, após a primeira etapa e ao longo dos anos, novos investimentos foram realizados em busca da evolução do projeto, sempre com equipamentos e softwares produzidos pela NEC/SP: Aquisição de três centrais híbridas para as Subseções Judiciárias de Ituiutaba, Janaúba e Poços de Caldas, inauguradas em 2014, através do processo administrativo 2772/2014 e Contrato 110/2014; aquisição de módulo de Call Center, através do PAe-SEI 0021700-74.2015.4.01.8008; aquisição de mais 300 terminais IP, através do PAe-SEI 0018413-35.2017.4.01.8008; aquisição de módulo de Unidade de Resposta Audível - URA e Gravador Digital, através do PAe-SEI 0022534-09.2017.4.01.8008 e conduzido pelo PAe-SEI 0021248-88.2020.4.01.8008, o upgrade das centrais telefônicas e com a aquisição de terminais IP que desativarão definitivamente as centrais analógicas, tornando o ambiente de transmissão de voz da Seccional, em Belo Horizonte, exclusivamente VOIP.

2.5 Com o advento da implantação do TRF6, novas necessidades têm surgido, bem como as futuras, que poderão, seguramente, ser atendidas no escopo deste projeto, que se refere à **manutenção continuada** das centrais existentes nas localidades de Belo Horizonte, Juiz de Fora, Divinópolis, Ituiutaba, Janaúba, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia e Varginha no estado de Minas Gerais, todos os softwares e hardwares do fabricante NEC LATIN AMERICA SA.

2.6 Como forma de melhorar o atendimento no TRF6 e de suas Subseções Judiciárias, propõe-se a contratação de empresa especializada em manutenção remota de Centrais de PABX modelo SV9500, SV9300, SOFTSWITCH-3C,

Sistema de Callcenter, incluindo Unidade de Resposta Audível - URA, todos do fabricante NEC LATIM AMERICA S.A. para preservação do patrimônio investido, assim considerando não termos outros fornecedor deste serviço de manutenção, considerando a tecnologia e confiabilidade dos equipamentos do fabricante NEC Latim América S.A, confirmado em pesquisa de mercado.

2.7 Ressalta-se que **a contratação de uma solução de manutenção remota** já vem sendo testada junto ao fabricante, sendo a mesma robusta e eficiente, uma vez que o serviço SAC/NEC suportado pelo fabricante tem capacidade de responder a qualquer demanda exigida pela complexa infraestrutura tecnológica do TRF6 com baixo *downtime*, (*tempo em que um sistema, um processo ou atividade não está operacional*) dos sistemas, com controle centralizado e menor esforço das reduzidas equipes do SECTI-TRF6 e SECAM-TRF6 para manutenção dessa infraestrutura.

2.8 A **exclusividade deste serviço se deve** não só pelas características de construção dos hardwares envolvidos, mas sim pela propriedade dos softwares que envolvem a planta do TRF6 na integração das centrais produzidas pela NEC que utilizam o protocolo proprietário CCIS, que faz menor uso de banda, em relação ao protocolo aberto denominado SIP e também permite o avanço de rota em caso de indisponibilidade do link de dados na interligação das Subseções à sede da Seccional. Algumas das centrais instaladas atualmente nas Subseções utilizam somente o protocolo SIP e não possuem a capacidade de avanço de rota, fazendo que as Subseções fiquem incomunicáveis com a Seccional quando o link de dados está indisponível.

2.9 A **não contratação** implicará na ausência de serviço adequado e de pronto atendimento às incorreções e implantações que se fizerem necessários à prestação do serviço de telefonia com a funcionalidade e flexibilidade atualmente implementados com consequências de grande impacto, uma vez que toda comunicação de voz, que é atualmente realizado pelos magistrados, servidores, prestadores de serviços e estagiários, tem como base os serviços hoje existentes, citando aqui a nova modalidade de teletrabalho, que precisa de apoio de serviço de voz. Por fim, com relação aos recursos agregados à plataforma de comunicação de voz, todos possuem protocolos proprietários NEC/SP, como a Unidade de Resposta Audível - URA, Univerge ST500, Smartphone Client, Univerge MLC Smartphone Client e Univerge SP350 Desktops Client e devem ser atualizados e reconfigurados regularmente para as demandas sempre constantes do jurisdicionado.

2.10 O **não parcelamento da solução**, foi adotado após avaliar a viabilidade de realizar o parcelamento da solução a ser contratada, onde constatou - se que técnica e economicamente não é viável o parcelamento tendo em vista que trata-se de um único equipamento com acessórios e características específicas, necessitando de administração centralizada das ações a serem adotadas na prestação do serviço.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O objeto deste Termo de Referência está alinhado com os seguintes itens do planejamento estratégico da TRF6 2021/2026:

3.1 [Portaria PRESI 224/2021, de 08/07/2021](#) - Plano Estratégico da TRF6 da 1ª Região para o sexênio 2021-2026

3.1.1 Objetivos Estratégicos da TRF6 da 1ª Região

3.1.1.1 Ampliar a oferta de serviços digitais.

3.1.1.2 Aprimorar a estrutura organizacional da área administrativa.

3.1.1.3 Aprimorar a estrutura organizacional da área judicial.

3.1.1.4 Elevar a qualidade dos serviços prestados e neste caso, "**a contratação de assistência técnica remota do fabricante da Central de PABX - NEC, atualmente em uso no TRF6, para solucionar qualquer dúvida ou problema dos usuários em relação ao produto ou serviço, garantindo a eficiência, segurança preservação do investimento já realizado, viabilizando a prestação do suporte necessário e essencial, seja via e-mail, telefone, chat todos incluídos na manutenção remota e/ou outros meios de substituição de softwares e hardwares, oferecendo soluções viáveis, como maneira de garantir as necessidades jurisdicionais, satisfatoriamente e no tempo certo**".

3.2 [Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021](#) - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

3.2.1 Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão.

3.2.2 Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados.

3.2.3 Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

3.3 [Resolução CJF nº 685, de 15 de dezembro de 2020](#) - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da TRF6.

3.3.1 Macrodesafio:

3.3.1.1 Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

3.3.1.2 Objetivos Estratégicos da TRF6:

3.3.1.2.1 Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a TRF6.

Indicadores	Metas
1 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI.	1 - Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI.
2- Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI.	2 - Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.

3.4 Indiretamente, a contratação contribui para o alcance de todos os demais indicadores do Planejamento Estratégico da TRF6, na medida em que aprimora os meios de comunicação do órgão, beneficiando o trabalho de todos os usuários internos e externos do serviço.

3.5 Justifica-se esta adoção de alinhamento estratégico da área de TIC,:

- Considerando que, apesar do texto contido no item 1.6-b do ANEXO II da Instrução Normativa SGD/ME, que desalinha VOIP de TIC, informamos que a comunicação do sistema VOIP é feita com recursos e softwares de TIC e sem os mesmos, o sistema seria inoperável, devido ao avanço das tecnologias de rede.
- Considerando que, se trata de *comunicação de voz denominado VoIP*, ou Voz sobre Protocolo de Internet, ser este meio de comunicação uma tecnologia 100% de TIC, onde são usados Protocolos de Internet;
- Considerando que a internet é a forma de comunicação usada em redes, que permite os trabalhos jurisdicionais diários, não temos com conceber o sistema VOIP, sem recursos de TIC.
- Desta maneira, efetuamos o alinhamento com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação do TRF6, e seus apontamentos.

4. CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO

4.1 MODALIDADE

4.1.1 Inexigibilidade de licitação.

4.2 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.2.1 A presente contratação está amparada pela **Lei 8.666/1993**, que estabelece:

"Art. 25. É inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial:

I - para aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência de marca, devendo a comprovação de exclusividade ser feita através de atestado fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria a licitação ou a obra ou o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes".

4.3 JUSTIFICATIVA DA EXCLUSIVIDADE

4.3.1 Somente a empresa NEC Latin America S.A. é capaz de fornecer a solução adotada, por ser a fabricante das centrais telefônicas em uso no TRF6 e conseqüente aproveitamento de todo investimento aplicado desde 2011.

4.3.2 A adoção de solução alternativa por outra empresa mostrou-se inviável e como possibilidade de danos aos sistemas que implicaria na perda de todo investimento realizado nos últimos anos para dotar a Seccional do serviço VOIP de qualidade e estável, uma vez constato a complexidade da infraestrutura proposta como solução de telefonia considerando que mesma vem proporcionando grande economia nos custos dos serviços telefônicos nesses anos e possibilitando a integração das Subseções Judiciárias com as demais funcionalidades disponíveis na capital, como Callcenter, URA, Gravador Digital, comunicação direta por ramal e uso de terminais IP.

4.3.3 A empresa NEC Latin America S.A. possui exclusividade no Brasil para venda e manutenção dos equipamentos da marca NEC, conforme declaração de exclusividade, DOC SEI Nº 0428567, DOC SEI Nº 0260309 e DOC SEI Nº 0424583, emitida pela Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica - ABINEE., com validade de até 20/12/2023.

4.3.4 Essa exclusividade corresponde à essência da inexigibilidade de licitação, que é a inviabilidade de competição. Dessa forma, propõe-se o enquadramento no art. 25, caput, da Lei 8666/93, de Licitações e Contratos.

4.3.5 Resultados a serem alcançados:

4.3.5.1. Redução do risco de interrupção dos serviços de comunicação telefônica por falhas do sistema de infraestrutura de telefonia, por meio de ação de manutenção preventiva.

4.3.5.2. Disponibilização de ação de manutenção corretiva imediata, quando da ocorrência de falhas na infraestrutura do sistema de telefonia, a fim de manter a continuidade dos serviços de comunicação telefônica.

4.4 REGIME DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.4.1. Para a prestação dos serviços de Assistência Técnica na Modalidade Remota Corretiva, em Centrais de PABX proprietários do TRF6/JFMG e demais componentes do sistema de telefonia, deverão ser observadas as quantidades, as condições, as especificações técnicas e os requisitos funcionais estabelecidos no tópico Nº 09 e Nº 12 do presente instrumento,

4.4.2 Os serviços de manutenção objetos da presente contratação serão executados de forma indireta, pelo **regime de empreitada por preço global**.

5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços, objeto deste Termo de Referência, deverão ser prestados nos seguintes endereços, via **conexão intranet, AnyDesk ou TeamViewer**:

5.1.1 Sede do TRF6:

5.1.1.1 Sede do TRF6 localizada no Edifício Antônio Fernando Pinheiro: Av. Álvares Cabral, 1805 - Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte - MG - SV9500/NEC.

5.1.1.2 Sede da Subseção Judiciária de Divinópolis: Praça Dom Cristiano, 298 - Bairro Centro - Divinópolis - MG - SV9300/NEC.

5.1.1.3 Sede da Subseção Judiciária de Juiz de Fora: Rua Leopoldo Schmidt, nº 145 - Bairro Centro - Juiz de Fora - MG - SV9300/NEC.

5.1.1.4 Sede da Subseção Judiciária de Montes Claros: Av. Deputado Esteves Rodrigues, Nº 852 - Bairro Centro - Montes Claros - MG - SV9300/NEC.

5.1.1.5 Sede da Subseção Judiciária de Uberaba: Av. Maria Carmelita de Castro Cunha, 30 - Bairro Vila Olímpica - Uberaba - MG - SV9300/NEC.

5.1.1.6 Sede da Subseção Judiciária de Uberlândia: Av. Cesário Alvim, 3390 - Bairro Brasil - Uberlândia - MG - SV9300/NEC.

5.1.1.7 Sede da Subseção Judiciária de Varginha: Av. Princesa do Sul, 1855 - Bairro Rezende - Varginha - MG - SV9300/NEC.

5.1.1.8 Sede da Subseção Judiciária de Ituiutaba: Rua Vinte e Oito, 1155 - Bairro Centro - Ituiutaba - MG - SV9300/NEC.

5.1.1.9 Sede da Subseção Judiciária de Janaúba: Rua Rua São João da Ponte, 1332 - Bairro São Gonçalo - Janaúba-MG - SV9300/NEC.

5.1.1.10 Sede da Subseção Judiciária de Poços de Caldas: Av. João Pinheiro, 1071 - Bairro Campo da Mogiana - Poços de Caldas-MG - SV9300/NEC.

6. FISCALIZAÇÃO

6.1 O acompanhamento e a fiscalização do contrato resultante serão de responsabilidade do TRF6, que designará um servidor ou comissão para acompanhar a execução dos serviços contratados, cabendo a este(s) anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

6.2 O TRF6 reserva-se o direito de rejeitar no todo ou em parte os serviços prestados, se em desacordo com as especificações fornecidas e exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços.

6.3 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados ao TRF6 ou a terceiros, decorrentes de ato ilícito na execução do contrato, ou por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TRF6.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Efetuar a prestação dos serviços de acordo com as especificações deste Termo de Referência

7.2 Cumprir rigorosamente os prazos pactuados.

7.3 Providenciar a imediata correção das irregularidades apontadas pelo Executor do Contrato quanto à prestação dos serviços.

7.4 Arcar com todos os custos, tributos e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, taxas e outras despesas incidentes ou necessárias à perfeita execução do objeto, inclusive despesas com deslocamento e estadia dos profissionais da CONTRATADA.

7.5 Observar rigorosamente as legislações trabalhistas responsabilizando-se pelos salários, encargos sociais, previdenciários, securitários, taxas, impostos e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre prestação dos serviços.

7.6 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar ao TRF6 ou a terceiros.

7.7 Substituir, de imediato, a qualquer tempo e por determinação do Executor do Contrato, os empregados de sua equipe que não atenderem às exigências do contrato e aos padrões de qualidade ao adequado desempenho de suas funções.

7.8 Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.

7.9 Comunicar, formal e imediatamente ao Executor do Contrato, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do objeto contratado.

7.10 Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato a ser firmado.

7.11 Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

7.12 Emitir Relatório de Assistência Técnica - RAT, por ocasião das manutenções preventivas e manutenções corretivas solicitadas e das manutenções corretivas na qual tenha ocorrido substituição de peças e componentes ou que demande intervenções técnico - laboratoriais sobre peças e componentes internos da central ou dos demais equipamentos

componentes do sistema de telefonia e demais periféricos;

7.13 Toda informação referente ao TRF6 que a CONTRATADA ou seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob nenhuma hipótese, ser repassada a terceiros.

7.14 Apresentar as condições para a prestação dos serviços de:

- Suporte com assistência técnica remota;
- Atualização e suporte ao tarifador da empresa Informatex, Info360;
- Suporte ao gravador do fabricante BI, instalado em BH/MG;
- Programações e Reprogramações que se fizerem necessários ao completo funcionamento do sistema de telefonia do fabricante NEC, existente no TRF6;
- Reposição de softwares e hardwares do fabricante NEC, existente no TRF6;
- Manutenção preventiva remota.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 Emitir Ordem de Serviço em até 5 (cinco) dias, contatos a partir da assinatura do Contrato.

8.2 Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais para garantir a qualidade dos serviços prestados.

8.3 Assegurar o acesso às suas dependências dos profissionais incumbidos do fornecimento do serviço contratado, desde que os mesmos se apresentem devidamente identificados e uniformizados, respeitadas as normas internas (segurança e disciplina) do TRF6.

8.4 Determinar a substituição de imediato e a qualquer tempo dos empregados da CONTRATADA que não atenderem às exigências do contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das suas funções.

8.5 Prestar todas as informações necessárias à CONTRATADA, na execução dos serviços.

8.6 Efetuar os pagamentos, em até 5 (cinco) dias úteis, para valor inferior ou igual a R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais), ou em até 10 (dez) dias úteis, para valor superior.

8.7 Notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.

8.8 Recusar o recebimento do objeto que não estiver em conformidade com as especificações constantes deste Termo de Referência, devendo ser adequado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da recusa, sem ônus para o TRF6 e sem prejuízo das sanções cabíveis.

8.9 Solicitar o reparo, correção, remoção, reconstrução ou substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

8.10 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Executor do Contrato deverão ser solicitadas à autoridade competente, em tempo hábil, para a adoção das medidas cabíveis.

8.11 O Executor do Contrato deverá comunicar à autoridade superior, em tempo hábil e por escrito, as situações que impliquem atraso e descumprimento de cláusulas contratuais, para adoção dos procedimentos necessários à aplicação das sanções contratuais cabíveis, resguardados os princípios do contraditório e da ampla defesa, bem como as situações que impliquem prorrogações/alterações contratuais, para autorização e demais providências à celebração do termo aditivo.

8.12 Exigir, sempre que necessário, a apresentação pela CONTRATADA, da documentação comprovando a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

9. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SISTEMAS EXISTENTES

9.1 Sistema de Callcenter NEC/GNAV/CCWORKS, em uso pelo TRF6, **Belo Horizonte**, no Univerge NEC Business Connect - BCT - OminiChannel, contemplando licenças para atuação de 100 agentes simultâneos e 30 portas de URA, conforme tabela a seguir:

SOFTWARE	QQ3-DN000000129246	BCT-SV AGENT DESKTOP- 100 LIC	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000137180	BCT R12 PLATFORM (LA)	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000068302	OAI/INFOLINK C++ ENT SITE LIC (LA)	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000120738	BCT VMP PORT LIC (LA)	18
SOFTWARE	QQ3-DN000000120735	BCT 10 AGT+RPRT+IDENTIFY PKG (LA)	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000120737	BCT SUPERVISOR LIC (LA)	7
SOFTWARE	QQ3-DN000000127996	BCT SOFT WALLBOARD LIC (LA)	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	1347
HARDWARE	QQ3-FR000000128501	BCT SOFTWARE DVD	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000115912	SV95 P2P CCIS-32 LIC LA	1

9.2 Sistema de URA e Gravador Digital, em uso pelo TRF6, **Belo Horizonte**, contemplando licenças para gravação de

100 agentes simultâneos e disponibilização de prompts de voz gravados em estúdio para compor o menu da URA, conforme tabela a seguir:

SOFTWARE	QQ3-DN000000120515	GRAVO PRO - VOiP (licenças)	100
SERVIÇO	QQ3-DN000000128760	Serviços de instalação, programação e testes por acesso remoto	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000134511	Serviço de Garantia e Suporte SLA 5x8x4 por acesso remoto mensal	12
SERVIÇO	QQ3-DN000000066632	Serviço de gravação de Prompts para URA BCT	1

9.3 Central telefônica modelo **SV9300**, marca NEC, para a Subseção Judiciária de **Divinópolis**, contemplando licenças para 50 ramais analógicos e 20 ramais IP, conforme a tabela a seguir:

SOFTWARE	QQ3-DN000000130402	SV93 PLATFORM LIC(NEW) LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074899	SV93 SYS ENCRYPTION LIC LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074895	SV93 P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
SOFTWARE	QQ3-DN000000074897	SV93 SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	347
HARDWARE	QQ3-FR000000047475	CHS2U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074657	GCD-8LCF	3
HARDWARE	QQ3-FR000000074667	GCD-4LCF	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074664	GCD-PRTA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074658	GPZ-8LCF	3
HARDWARE	QQ3-FR000000074701	SV93 BASIC 128IP PKG (LA) W/O CORD	1

9.4 Central telefônica modelo **SV9300**, marca NEC, para a Subseção Judiciária de **Juiz de Fora**, contemplando licenças para 100 ramais analógicos e 30 ramais IP, conforme a tabela a seguir:

HARDWARE	QQ3-FR000000075235	CHS2UG-OT W/O CORD	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074884	SV93 RESOURCE-01 LIC LA	34
SOFTWARE	QQ3-DN000000130402	SV93 PLATFORM LIC(NEW) LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074895	SV93 P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
SOFTWARE	QQ3-DN000000074897	SV93 SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	380
HARDWARE	QQ3-FR000000074657	GCD-8LCF	6
HARDWARE	QQ3-FR000000074671	GPZ-BS11	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074667	GCD-4LCF	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074664	GCD-PRTA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074658	GPZ-8LCF	6
HARDWARE	QQ3-FR000000074701	SV93 BASIC 128IP PKG (LA) W/O CORD	1
HARDWARE	QQ3-FR000000047475	CHS2U RACK MOUNT KIT	2
SOFTWARE	QQ3-DN000000074899	SV93 SYS ENCRYPTION LIC LA	1

9.5 Central telefônica modelo **SV9300**, marca NEC, para a Subseção Judiciária de **Montes Claros**, contemplando licenças para 50 ramais analógicos e 20 ramais IP, conforme a tabela a seguir:

SOFTWARE	QQ3-DN000000130402	SV93 PLATFORM LIC(NEW) LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074899	SV93 SYS ENCRYPTION LIC LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074895	SV93 P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
SOFTWARE	QQ3-DN000000074897	SV93 SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	347
HARDWARE	QQ3-FR000000047475	CHS2U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074657	GCD-8LCF	3
HARDWARE	QQ3-FR000000074667	GCD-4LCF	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074664	GCD-PRTA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074658	GPZ-8LCF	3
HARDWARE	QQ3-FR000000074701	SV93 BASIC 128IP PKG (LA) W/O CORD	1
HARDWARE	QQ3-FR000000123557	CABO,ESPECIFICO,SV8100/SV8300,8 PARES RJ45 PADRAO SV,XXX	1

9.6 Central telefônica modelo **SV9300**, marca NEC, para a Subseção Judiciária de **Uberaba**, contemplando licenças para 100 ramais analógicos e 30 ramais IP, conforme a tabela a seguir:

HARDWARE	QQ3-FR000000075235	CHS2UG-OT W/O CORD	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074884	SV93 RESOURCE-01 LIC LA	34
SOFTWARE	QQ3-DN000000130402	SV93 PLATFORM LIC(NEW) LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074895	SV93 P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
SOFTWARE	QQ3-DN000000074897	SV93 SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	380
HARDWARE	QQ3-FR000000074657	GCD-8LCF	6
HARDWARE	QQ3-FR000000074671	GPZ-BS11	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074667	GCD-4LCF	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074664	GCD-PRTA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074658	GPZ-8LCF	6
HARDWARE	QQ3-FR000000074701	SV93 BASIC 128IP PKG (LA) W/O CORD	1
HARDWARE	QQ3-FR000000047475	CHS2U RACK MOUNT KIT	2
SOFTWARE	QQ3-DN000000074899	SV93 SYS ENCRYPTION LIC LA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000123557	CABO,ESPECIFICO,SV8100/SV8300,8 PARES RJ45 PADRAO SV,XXX	1

9.7 Central telefônica modelo **SV9300**, marca NEC, para a Subseção Judiciária de **Uberlândia**, contemplando licenças para 100 ramais analógicos e 30 ramais IP, conforme a tabela a seguir:

HARDWARE	QQ3-FR000000075235	CHS2UG-OT W/O CORD	1
----------	--------------------	--------------------	---

SOFTWARE	QQ3-DN000000074884	SV93 RESOURCE-01 LIC LA	34
SOFTWARE	QQ3-DN000000130402	SV93 PLATFORM LIC(NEW) LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074895	SV93 P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
SOFTWARE	QQ3-DN000000074897	SV93 SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	380
HARDWARE	QQ3-FR000000074657	GCD-8LCF	6
HARDWARE	QQ3-FR000000074671	GPZ-BS11	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074667	GCD-4LCF	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074664	GCD-PRTA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074658	GPZ-8LCF	6
HARDWARE	QQ3-FR000000074701	SV93 BASIC 128IP PKG (LA) W/O CORD	1
HARDWARE	QQ3-FR000000047475	CHS2U RACK MOUNT KIT	2
SOFTWARE	QQ3-DN000000074899	SV93 SYS ENCRYPTION LIC LA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000123557	CABO,ESPECIFICO,SV8100/SV8300,8 PARES RJ45 PADRAO SV,XXX	1

9.8 Central telefônica modelo **SV9300**, marca NEC, para a Subseção Judiciária de **Varginha**, contemplando licenças para 50 ramais analógicos e 20 ramais IP, conforme a tabela a seguir:

SOFTWARE	QQ3-DN000000130402	SV93 PLATFORM LIC(NEW) LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074899	SV93 SYS ENCRYPTION LIC LA	1
SOFTWARE	QQ3-DN000000074895	SV93 P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
SOFTWARE	QQ3-DN000000074897	SV93 SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
SERVIÇO	QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	347
HARDWARE	QQ3-FR000000047475	CHS2U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074657	GCD-8LCF	3
HARDWARE	QQ3-FR000000074667	GCD-4LCF	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074664	GCD-PRTA	1
HARDWARE	QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
HARDWARE	QQ3-FR000000074658	GPZ-8LCF	3
HARDWARE	QQ3-FR000000074701	SV93 BASIC 128IP PKG (LA) W/O CORD	1
HARDWARE	QQ3-FR000000123557	CABO,ESPECIFICO,SV8100/SV8300,8 PARES RJ45 PADRAO SV,XXX	1

9.9 Central NEC, modelo Univerge **SV9500**, instalada na Seção Judiciária **Belo Horizonte**, contemplando licenças para ramais IP, conforme a tabela a seguir:

QQ3-FR000000134356	SV95 APPLI AND SOFTWARE PLATFORM USB LA	1
QQ3-DN000000116063	SV95 LIC TRF MAIN LA	1
QQ3-DN000000116065	SV95 LIC TRF PER IP EXT LA-DD	1140
QQ3-DN000000116066	SV95 LTR S-PHONE USER-1 LIC LA-DD	50
QQ3-DN000000115957	SWA SV9500 1 YEAR (LA)	1
QQ3-DN000000119930	SV95 PFM LIC-NO-UM (NEW) LA	1
QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	3164
QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	3786
QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	0
QQ3-FR000000120782	ITY-6D-1(BK)TEL	200
QQ3-FR000000121423	SCA-VS32VA-B	1
QQ3-FR000000107467	UNIVERGE 1U-MPC(B)	1
QQ3-FR000000131752	SCF-CP03-B	2
QQ3-FR000000131753	CFAST 16GB	2
QQ3-FR000000133931	SCG-PC00-D	1
QQ3-FR000000121251	SCG-M03-B	1

9.10 Central NEC, modelo Univerge **SV9300**, instalada na Subseção Judiciária de **Ituiutaba**, contemplando licenças para ramais IP, conforme tabela a seguir:

QQ3-DN000000130402	SV93 MIG PLATFORM LIC(NEW) LA	1
QQ3-DN000000128756	SV93 MIG SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
QQ3-DN000000074895	SV93 MIG P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	414
QQ3-DN000000114146	SWA SV9300 1 YEAR (LA)	1
QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
QQ3-FR000000128474	SV9300 SINGLE MIGRATION BUNDLE 128 (LA)	1

9.11 Central NEC, modelo Univerge **SV9300**, instalada na Subseção Judiciária de **Janaúba**, contemplando licenças para ramais IP, conforme tabela a seguir:

QQ3-DN000000130402	SV93 MIG PLATFORM LIC(NEW) LA	1
QQ3-DN000000128756	SV93 MIG SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
QQ3-DN000000074895	SV93 MIG P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	414
QQ3-DN000000114146	SWA SV9300 1 YEAR (LA)	1
QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
QQ3-FR000000128474	SV9300 SINGLE MIGRATION BUNDLE 128 (LA)	1

9.12 Central NEC, modelo Univerge **SV9300**, instalada na Subseção **Poços de Caldas**, contemplando licenças para ramais IP, conforme tabela a seguir:

QQ3-DN000000130402	SV93 MIG PLATFORM LIC(NEW) LA	1
QQ3-DN000000128756	SV93 MIG SYS CCIS NETWORK LIC LA	1
QQ3-DN000000074895	SV93 MIG P2P-CCIS TRK-01 LIC LA	30
QQ3-DN000000118492	SWA UNIT (LA)	414
QQ3-DN000000114146	SWA SV9300 1 YEAR (LA)	1
QQ3-FR000000049305	CHS1U RACK MOUNT KIT	1
QQ3-FR000000128474	SV9300 SINGLE MIGRATION BUNDLE 128 (LA)	1

10. GARANTIA

- 10.1. Os serviços de assistência técnica deverão ser prestados pela CONTRATADA, nos locais definidos no item 5;
- 10.2. A CONTRATADA deverá solucionar qualquer dúvida ou problema dos usuários em relação ao produto ou serviço, garantindo a eficiência, segurança preservação do investimento do TRF6 e viabilizando a prestação do suporte necessário e essencial, seja via e-mail, telefone, chat, todos incluídos na manutenção remota e/ou outros meios autorizados pela administração do TRF6, oferecendo soluções viáveis, como maneira de garantir as necessidades jurisdicionais satisfatoriamente em tempo razoável e compatível com serviço contratado.
- 10.3. Durante o período contratual todas as atualizações e correções (patches) de softwares deverão ser realizadas sem ônus adicionais para o TRF6;
- 10.4. A assistência técnica remota consiste na reparação das eventuais falhas dos softwares, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos;
- 10.5. A assistência técnica remota será realizada, preferencialmente, em dias úteis, no horário de funcionamento da TRF6-BH;
- 10.6. O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 8 (oito) horas, contado a partir da solicitação efetuada pelo TRF6;
- 10.7. O atendimento será realizado de forma remota, após solicitação formal por parte da CONTRATADA e autorizada pelo TRF6, a seu critério;
- 10.8. Entende-se por início de atendimento a hora de início do acesso remoto disponibilizado pelo TRF6;
- 10.9. Entende-se por término do reparo a disponibilidade para uso do software ou hardware em perfeitas condições de funcionamento, estando condicionado à aprovação do TRF6;
- 10.10. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os equipamentos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados na assistência técnica;
- 10.11. A CONTRATADA responsabilizar-se-á por danos causados diretamente aos equipamentos ou produtos e a outros bens de propriedade do TRF6, quando ocasionados por seus técnicos durante a execução dos serviços contratados.

11. DAS PROPOSTAS

- 11.1. É de inteira responsabilidade das empresas o preenchimento exato de suas propostas, pois não serão admitidas alegações de omissões, enganos ou erros posteriores à sua apresentação, com a finalidade de alterar os valores ofertados ou de não fornecer o objeto/executar o(s) serviço(s) de que trata este Termo de Referência.
- 11.2. No preço proposto deverão estar computadas todas as despesas com o transporte, os tributos, as tarifas, os impostos, os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, as taxas, o prêmio de seguro e demais despesas de quaisquer naturezas, que se façam indispensáveis ao fornecimento do objeto da contratação.
- 11.3. As empresas deverão apresentar propostas em que constem, além do quantitativo, o preço unitário e total do(s) item(ns).
- 11.4. As propostas das empresas interessadas na licitação deverão ser apresentadas em formulário timbrado, datadas e assinadas, contendo obrigatoriamente:

- a) Razão social
- b) CNPJ
- c) Endereço
- d) E-mail
- e) Cidade
- f) Unidade da Federação da Sede da CONTRATADA.
- g) CEP
- h) Número de telefone para contato
- i) Especificação do objeto
- j) Marca e modelo dos equipamentos do objeto
- k) Valores unitário e total do(s) item(ns), se for o caso, e do objeto, em algarismos e por extenso
- l) Prazo de validade da proposta
- m) Prazo de início dos serviços
- n) Prazo de garantia do objeto

o) Informação de que no preço proposto estão computadas todas as despesas com o transporte, os tributos, as tarifas, os impostos, os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, as taxas, o prêmio de seguro e demais despesas de quaisquer naturezas, que se façam indispensáveis ao fornecimento do objeto da contratação.

p) Valor unitário da visita técnica programada on site, com prévio agendamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE, em dia e horário comercial;

12. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

12.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento através do qual a CONTRATANTE entrará em contato com a CONTRATADA para realizar o registro de ocorrências e obter informações sobre o andamento das mesmas, e ter disponibilidade de Central de Atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), através de telefone fixo e (+) , de serviço tipo 0800;

12.2 A CONTRATADA deverá efetuar o registro da ocorrência, sendo este o processo pelo qual a CONTRATANTE irá registrar os eventuais problemas ocorridos em equipamentos/soluções fornecidas ou fazer solicitações de manutenção dos serviços inclusos em seu contrato.

12.3 As ocorrências serão classificadas de acordo com a severidade: “Crítica”, “Alta”, “Média” ou “Baixa”, de acordo com a triagem realizada pela Central de Atendimento da CONTRATADA no momento do registro. A classificação das severidades é descrita na seção “Acordos de Nível de Serviço”, item “Definição de Severidade”.

12.4 O suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA por profissionais treinados e qualificados pela NEC para o diagnóstico de anormalidades no funcionamento dos equipamentos NEC, devendo o mesmo prestar aplicações de soluções e orientações sobre dúvidas na operação de equipamentos e/ou soluções fornecidas pela CONTRATADA.

12.5 A CONTRATADA poderá prestar serviço de suporte técnico de forma remota e/ou local, sendo que, quando a modalidade local for necessária, o serviço poderá ser contratado de forma pontual e mediante negociação com a CONTRATANTE com pagamento à parte do contrato. As ocorrências que demandarem esse tipo de atuação deverão ser tratadas em regime de melhor esforço para não ocorrerem transtornos à CONTRATANTE.

12.6 O suporte remoto deverá ser realizado pela CONTRATADA de forma não presencial e terá o objetivo de diagnóstico de anormalidades do funcionamento dos equipamentos e/ou soluções a serem fornecidas pela CONTRATADA, contemplando aplicação de correções definitivas ou provisórias.

12.7 A CONTRATADA deverá efetuar a atualização do tarifador Informatec, para a versão mais atual do software da Informatec - Info-360, serial 1712912. Esta última versão deverá ser customizada pelo fabricante. Este serviço será realizado de forma remota, em dia e horário comercial a ser agendado com a CONTRATANTE.

12.8 Faz parte do escopo dos serviços suporte ao gravador de mensagem do fabricante BI instalado no site do TRF6, na cidade Belo Horizonte/MG.

12.9 A CONTRATADA fará a reposição de softwares e hardwares do fabricante NEC. A reposição de partes e peças, compreenderá o serviço que tem por objetivo disponibilizar peças aptas para utilização nos locais definidos em contrato objetivando a recuperação do serviço, e este processo se inicia a partir do diagnóstico da necessidade de substituição pela CONTRATADA.

12.10 Não farão parte dos reparos e substituições por conta da CONTRATADA:

- Material de montagem e instalação
- Cabos e conectores
- Headsets
- Aparelhos analógicos
- Base e carregador de baterias
- Pilhas
- Fontes de alimentação de aparelhos NEC e aparelhos de terceiros
- Baterias
- Nobreak que não sejam fornecidos pela NEC
- Servidor e computador que não sejam fornecidos pela NEC
- Mouse, teclado e todos os periféricos
- Impressora, tonner e cartucho de impressão
- Retificador/ Conversor
- Fusível
- Memória
- Interface e chips para celulares

12.11. Os serviços de **Reprogramação** consistem na execução de alteração nas configurações existentes no equipamento por meio de acesso remoto da CONTRATADA, onde a CONTRATANTE considere esta atividade necessária à funcionalidade do sistema.

12.12. Os serviços de **Visita Técnica Programada** abrangerão a realização de vistoria no equipamento na localidade da instalação, objetivando a verificação do cumprimento de padrões necessários para o correto funcionamento do equipamento. Nestas vistorias deverão ser feitas as seguintes atividades de:

- Levantamento de capacidade (instalada versus ativa/em uso)
- Verificação da versão do PABX e Periféricos (tarifador, gravador, correio de voz) - avaliação para sugestão de atualização e plano de mudança
- Atualização base inventário (verificar a possibilidade de ser remoto)
- Inspeção de ambiente consistindo na verificação de: organização do ambiente, organização do cabeamento, verificação visual do quadro elétrico, climatização do ambiente
- Mapeamento de riscos da infraestrutura
- Verificação da data de validade das baterias, quando ocorrer.

12.12.1 Após a visita deverá ser entregue relatório contendo os resultados da inspeção e indicação de melhorias necessárias e sugestão de plano de ação.

12.12.2 A visita técnica programada *on site* será com prévio agendamento e que ocorrerá em dia e horário comercial.

12.13 Lista de equipamentos, softwares e localidades a serem atendidas pelo objeto a ser contratado de forma resumida:

Item	Localidade	Equipamento	Numero de Ramais		Softwares e Hardwares adicionais NEC e de outros fabricantes inclusos no escopo
			IP	Analógico	
1	Divinópolis	SV9300	20	50	N/A
2	Juiz de Fora	SV9300	30	100	N/A
3	Montes Claros	SV9300	20	50	N/A
4	Uberaba	SV9300	30	100	N/A
5	Uberlândia	SV9300	30	100	N/A
6	Varginha	SV9300	20	50	N/A
7	Poços Caldas de	SV9300	30	100	N/A
8	Janaúba	SV9300	20	50	N/A
9	Ituiutaba	SV9300	20	50	N/A
10	Belo Horizonte	SV9500	1200	0	Software BCT com 100 agentes e URA; Sistema de gravação BI para 100 agentes; MA4000 para monitorar todos os sites; Tarifador Info360 + 800 aparelhos ITY-6D.

Nota: Os serviços não são aplicáveis aos servidores que comportam as aplicações mencionadas acima, (N/A).

12.14 A CONTRATADA prestará os serviços com os seguintes parâmetros:

12.14.1. Definição de Regime de Atendimento e Tempo de Retorno

Regime de atendimento: Determina os horários em que serão realizados os atendimentos, bem como o período em que vigora a contagem dos Tempos de Atendimento definidos em contrato.

- O regime de atendimento será 24x7 e ocorrerá 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias (366 dias quando ano bissexto) por ano, excetuando-se deste período os atendimentos em feriados nacionais.
- O regime de atendimento será de segunda a sexta-feira, de 08h00 às 17h30 (horário de Brasília), com intervalo de 12h00 às 13h30.

Tempo de Retorno: É o tempo decorrido entre a abertura da ocorrência e o início de tratamento da mesma, independente da forma de atendimento, ou seja, contato telefônico, acesso remoto ou local.

12.14.2. Definição de severidade.

Os seguintes níveis de severidade serão considerados no momento da abertura da ocorrência/chamado:

Descrição Categorias de Severidade	
Crítica	Indisponibilidade total do sistema paralisando totalmente os serviços de telefonia.
Alta	Indisponibilidade parcial do sistema, afetando os serviços prioritários de telefonia. Exemplos: impossibilidade de transferência de chamadas externas a todos os ramais; Contact Center; Interface VOIP; interface de Sistema Hotel (PMS); sistema URA; Sistema Gravador; E1 (DDR) parcialmente indisponível para receber e efetuar ligações; e interligações entre sites afetados (comunicação corporativa).
Média	Indisponibilidade de serviço em nível de usuário, ou seja, poucos usuários com serviço afetado (parcial). Exemplos: acesso à gravação indisponível no gravador; facilidades básicas (senhas, códigos de acessos e facilidades); ramais com problemas específicos (chiados, bloqueios, mudos, desvios, etc.).
Baixa	Indisponibilidade pontual em nível de usuário, ou seja, pouquíssimos usuários específicos afetados. Exemplos: ramal único com chiado, ramal específico não realiza/recebe ligações/mudo; relatórios indisponíveis; reprogramações e atividades programadas; solicitação de manuais; etc.

12.14.3. Do acordo de nível de serviço (ANS)

12.14.3.1 Quando da prestação dos serviços de manutenção corretiva, a CONTRATADA deverá atender às solicitações do TRF6, respeitando as condições e os níveis de serviço especificados no presente Termo.

12.14.3.2 O Acordo de Nível de Serviço (ANS) será aplicado a partir das solicitações de manutenção corretiva e será classificado conforme as relações entre os níveis de severidade e respectivos prazos a serem cumpridos. O prazo de solução para cada categoria de severidade e o período a ser aplicado para a dedução no pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA está descrito na tabela abaixo:

DE SEGUNDA-FEIRA A SEXTA-FEIRA		
Níveis de severidade	Prazo para atendimento (horas úteis)	Prazo para solução definitiva (horas corridas)
Crítica/Emergência	2	24
Alta	4	48
Média	6	72
Baixa	8	96

12.14.4 Mediante justificativa técnica, caso não seja viável o reparo de equipamentos defeituosos nos prazos estabelecidos na tabela do item anterior, a CONTRATADA deverá fornecer, no mesmo prazo, em substituição provisória, um exemplar de equipamento próprio, com, no mínimo, os mesmos recursos e funcionalidades do substituído, desde que compatível com o sistema de telefonia do TRF6, para utilização durante o tempo em que o equipamento defeituoso estiver em manutenção.

12.14.4.1. Na ocorrência da hipótese prevista no item 12.14.4, o prazo para disponibilização do equipamento ao TRF6 em perfeito estado de funcionamento será estabelecido pelo fiscal do contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas no presente ANS em caso de descumprimento.

12.14.4.2. O equipamento da CONTRATADA a ser fornecido em substituição provisória deverá estar em perfeitas condições de funcionamento e apresentação externa e ser de fácil operação, sendo esses requisitos submetidos à aprovação do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá orientar o CONTRATANTE quanto à adequada operação do equipamento fornecido em substituição provisória.

12.14.5 O prazo para solução definitiva poderá ser prorrogado pelo CONTRATANTE, após avaliação circunstanciada do Fiscal do Contrato, mediante justificativa técnica da CONTRATADA, aceita pela Fiscalização, exceto nos casos submetidos ao tratamento estabelecido no item 12.14.4 para equipamentos defeituosos.

12.14.6. Para os fins do presente Acordo de Nível de Serviço (ANS), serão consideradas horas úteis aquelas compreendidas nos intervalos de horário de prestação dos serviços de manutenção corretiva previstos no item 12.14.1 do presente Instrumento.

12.14.7 Os chamados para a execução da manutenção corretiva serão apresentados no período das 8h00 às

17h30 horas, de segunda-feira a sexta-feira. Todos os chamados abertos, cujo prazo para atendimento, previsto no ANS, ultrapassar às 17h30, terão sua contagem de tempo suspensa, reiniciando-se sua contagem residual às 8h00 do primeiro dia útil subsequente.

12.14.7.1. Estritamente, para os fins do disposto no item acima, consideram-se dias úteis os dias de segunda-feira a sexta-feira, exceto em feriados, para atendimento das solicitações.

12.14.8 Níveis de atendimento

12.14.8.1 O nível de severidade alta refere-se às panes na central telefônica que afetem mais de 30% (trinta por cento) dos usuários ou o problema ocorrido em placa de entroncamento. Considera-se também urgente quando a pane afetar os ramais instalados no Gabinete da Presidência do TRF6, Gabinetes dos Desembargadores Federais, Gabinetes dos Juízes Federais, Gabinetes das Varas Especializadas, Corregedoria e Diretoria Geral de Administração;

12.14.8.2 O nível de severidade média refere-se às panes na central telefônica que afetem de 5% (cinco por cento) a 30% (trinta por cento) dos usuários.

12.14.8.3 O nível de severidade baixa refere-se às panes na central telefônica que afetem menos de 5% (cinco por cento) dos usuários.

12.14.8.4 O nível de severidade crítica/emergencial refere-se a ocorrências, quando o incidente ou solicitação de atendimento não estiver entre os descritos nas classificações acima, ficando a classificação da severidade correta de escolha exclusiva e razoável da CONTRATANTE. Nestes casos, somente poderá ser enquadrado em classificação Crítica/Emergencial casos excepcionais que notadamente prejudicam o funcionamento parcial ou total dos serviços de urgência e emergência dos TRF6, ficando a CONTRATANTE em regime de inoperância tanto para chamadas de entrada quanto de saída.

12.14.9 Para os fins de aplicação do presente Acordo de Nível de Serviço, consideram-se:

12.14.9.1. PRAZO PARA ATENDIMENTO - o tempo decorrido entre a solicitação efetuada pelo CONTRATANTE e o efetivo início da execução do serviço de manutenção corretiva; e

12.14.9.2. PRAZO PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA - tempo decorrido entre o fim do "Prazo para Atendimento" para início da execução dos serviços de manutenção corretiva, registrado pelo fiscal do contrato e a efetiva conclusão dos serviços, sendo essa considerada quando da efetiva recolocação dos equipamentos e do sistema em seu pleno estado de funcionamento e operação normal.

12.14.10. Haverá penalidade de multa (glosa), por não cumprimento dos prazos fixados na forma dos itens 12.14.3, de acordo com a seguinte tabela abaixo. O não atendimento do ANS e a consequente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação das demais penalidades previstas no contrato e os graus de redução podem ser observados na tabela abaixo:

Classificação ANS	Penalidade	Limite da Incidência
SEVERIDADE - ALTA	Multa de 1 % (um por cento) do valor bruto mensal do contrato, por hora de atraso.	10% do valor total do contrato.
SEVERIDADE - MÉDIA	Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor bruto mensal do contrato, por hora de atraso.	10% do valor total do contrato.
SEVERIDADE - BAIXA	Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) do valor bruto mensal do contrato, por hora de atraso.	10% do valor total do contrato.

12.14.11. O nível de severidade do chamado será informado pelo CONTRATANTE no momento da solicitação de execução do serviço de manutenção corretiva.

12.14.12. O nível de severidade poderá ser reduzido pelo CONTRATANTE, após a solicitação da prestação do serviço de manutenção corretiva e durante o seu atendimento. Caso isso ocorra, será considerado o novo prazo correspondente, a partir do momento da ciência à CONTRATADA, por meio dos canais de comunicação disponibilizados.

12.14.13. O atendimento às solicitações de SEVERIDADE ALTA não poderá ser interrompido até que ocorra o completo restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, mesmo que o serviço se estenda para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados, mediante avaliação da necessidade apontada pela CONTRATADA e anuência da fiscalização do CONTRATANTE, hipótese que não poderá implicar custos adicionais ao TRF6.

12.14.14. Depois de concluída a manutenção corretiva, a CONTRATADA comunicará o fato ao fiscal do contrato e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso a fiscalização do contrato não confirme a ocorrência da solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que o problema seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, o fiscal do contrato informará as pendências relativas à solicitação em aberto, em Termo Circunstanciado.

12.14.15. Sempre que houver quebra do Acordo de Nível de Serviço (ANS), o fiscal do contrato emitirá ofício de notificação à CONTRATADA, que terá o prazo máximo de 5(cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento do ofício, para apresentar as justificativas técnicas a respeito das obrigações não cumpridas. Caso não haja manifestação dentro desse prazo, ou caso a fiscalização do contrato entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação das penalidades previstas, garantida a ampla defesa e o contraditório.

12.14.16 A aplicação das glosas decorrentes do não cumprimento do LI (Limite de Incidência) acordado, itens 12.14.3 e 12.14.12, é cumulativa e não prejudica a aplicação das sanções a que a CONTRATADA esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei.

12.14.17 A CONTRATADA deverá disponibilizar um técnico para testes conjuntos com operadoras/e ou implementação de funcionalidades previstas na Solução de Telefonia, ficando o mesmo disponível pelo tempo que for necessário até a solução do problema e/ou a correta implementação das funcionalidades.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1 Não será permitida a subcontratação total e nem parcial do objeto.

14. DA FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO

14.1 A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à CONTRATANTE para que esta delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do contrato, sendo essencial para tanto que a nova CONTRATADA comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Contrato.

15. EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

15.1 O início da execução dos serviços será de até 10 (dez) dias, após a assinatura do contrato.

15.2 Os serviços serão executados a partir da emissão da "Ordem de Serviço" pelo TRF6 e os métodos e horários de trabalho deverão ser previamente autorizados pelo mesmo.

15.3 O prazo máximo para conclusão dos serviços será de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviço.

15.4 O recebimento provisório do objeto dar-se-á no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados a partir do 1º dia útil da comunicação escrita pela CONTRATADA, acerca da conclusão dos serviços.

15.5 O recebimento definitivo será feito no prazo de 10(dez) dias após a lavratura do termo de recebimento provisório, desde que atendidas todas as exigências deste Termo de Referência, bem como as eventuais solicitações do executor do contrato, no sentido de que a CONTRATADA corrija os defeitos e/ou imperfeições que venham a ser detectadas, promovendo a correção dos itens que não estiverem de acordo com as especificações fornecidas.

16. DA JUSTIFICATIVA PARA ADOÇÃO DE PRAZO DA CONTRATAÇÃO PARA 30 MESES.

16.1 Considerando que a redução do alcance da contratação a 12 (doze) meses mostra-se temerário e contrário ao interesse público e que podemos verificar essa cautela em alguns julgados do Tribunal de Contas da União:

“(…) Por isso, a aplicação do art. 57, II, da Lei 8.666/93, mostra-se como uma medida economicamente interessante, porque a vigência dos contratos não se restringe à vigência dos créditos orçamentários e ainda poderão ter a sua duração estendida por período igual ao inicialmente estabelecido, nos termos da Lei 9.648/98, que alterou a redação do mencionado dispositivo legal. (Decisão 732/2000- Plenário).

16.2 Considerando que não existe a necessidade de fixar a vigência coincidindo com o ano civil nos contratos de serviços continuados, cuja duração ultrapasse o exercício financeiro em curso, uma vez que não pode ser confundido o conceito de duração dos contratos administrativos (art. 57 da Lei nº 8.666/93) com a condição de comprovação de existência de recursos orçamentários para o pagamento das obrigações executadas no exercício financeiro em curso (art. 7º, § 2º, III, da Lei nº 8.666/93), pois nada impede que contratos desta natureza tenham a vigência fixada para 12 meses, ultrapassando o exercício financeiro inicial, e os créditos orçamentários fiquem adstritos ao exercício financeiro em que o termo contratual é pactuado (...). (Decisão nº 586/2002)”.

16.3. Considerando todas as colocações aqui tecidas, conclui-se que os serviços de natureza contínua podem ser celebrados por períodos superiores, não se mostrando razoável impor que a vigência desses contratos fique limitada ao prazo de 12 (doze) meses. As peculiaridades cotidianas da Administração levam esta Diretoria a propor o prazo de 30 (trinta) meses, considerando, também, os requisitos que devem ser atendidos no momento da prorrogação.

16.4 Complementando ainda as justificativas, recentemente temos enfrentado as situações relatadas a seguir: as secretarias manifestam-se pelo interesse na prorrogação, pois os serviços estão sendo prestados de forma regular e a contento, mas, por problemas na regularidade fiscal, penalidade aplicada por outros órgãos públicos, há proibição prevista pela norma no sentido de prorrogar contrato com empresa que não atenda à cláusula que estabeleça a obrigação do contratado de manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação

e qualificação exigidas na licitação.

16.5 Esse evento ficará mitigado com a adoção de um número menor de prorrogações durante o prazo máximo de 60 (sessenta) meses. Adotando a vigência de 30 (trinta) meses, teremos apenas 1 (um) apostilamento ou termo aditivo. Caso contrário, tal situação gera para o TRF6 a necessidade de realização de um novo procedimento licitatório, acarretando um custo desnecessário, já que o procedimento demanda o envolvimento de vários setores para sua execução.

16.6 A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, prorrogável por igual período, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei n. 8.666/1993.

16.7. A vigência indicada é justificada pelas características da contratação, por se tratar de serviço essencial ao funcionamento do TRF6 e com reflexo direto na prestação jurisdicional, cujos prazos envolvidos para implantação do serviço dependem da realização de diversos testes para comprovação da adequação ao objeto. A transição contratual é outro fator de importância, uma vez que a troca de prestador de acesso à internet deve ser realizada de maneira que não interrompa a disponibilidade dos serviços e sistemas do TRF6.

16.8. A falta de interesse na prorrogação contratual deverá ser manifestada expressamente pela CONTRATADA em até 180 (cento e oitenta) dias antes do encerramento da vigência do contrato, independentemente de provocação pelo CONTRATANTE, com vistas a viabilizar um novo procedimento licitatório.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/93, a Contratada ficará sujeita à aplicação das seguintes penalidades:

17.1 - advertência;

17.2 - multa de:

- a) 1% (um por cento) ao dia sobre o valor contratado, limitada a incidência a 10 (dez) dias, em razão do atraso injustificado na execução dos serviços objeto do contrato, ou descumprimento dos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos;
- b) 15,0% (quinze por cento) sobre o valor inadimplido, em caso de inexecução parcial, suspensão ou interrupção dos serviços contratados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito;
- c) 20% sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- d) suspensão de participar de licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Regional Federal da 6ª Região e com a Justiça Federal de Primeiro Grau em Minas Gerais, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

§ 1º: Caso a Contratada não possa cumprir os prazos estipulados para a execução do objeto, deverá apresentar justificativa por escrito, nos termos previstos nos incisos II e V, do Parágrafo Primeiro do art. 57 da Lei nº 8.666/93, até o vencimento destes prazos, ficando a critério da Contratante a sua aceitação.

§ 2º: Vencido(s) o(s) prazo(s) citado(s) no parágrafo anterior, e não sendo apresentada a justificativa, considerar-se-á a recusa, sendo aplicadas à Contratada as sanções previstas no caput desta Cláusula, cumulativamente ou não.

§ 3º: As penalidades serão obrigatoriamente precedidas do devido processo legal.

§ 4º: O valor da multa eventualmente aplicada será notificado à Contratada e será descontado do próximo pagamento devido pela Contratante ou, caso a Contratada não possua crédito a receber, terá esta o prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a notificação, para efetuar o recolhimento da multa por meio de GRU (Guia de Recolhimento da União), sob pena de cobrança judicial.

§ 5º: As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa, sem prejuízo das demais cominações legais.

17.3 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o **procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993; na Portaria PRESI TRF1 126/22;**

17.4 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

18. CUSTO ESTIMADO

18.1 Após pesquisa de mercado encontramos os seguintes valores da tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR PARA 30 MESES.
01	MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO PARANÁ PR-PR-00092730/2018. CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREÇO O valor global anual da contratação é de R\$ 256.800,00 (duzentos e cinquenta e seis mil e oitocentos reais), o que representa R\$ 21.400,00 por mês. DOC SEI Nº 0298604 (12 meses).	R\$ 21.400,00	R\$ 642.000,00
02	ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO - ALESP e a empresa NEC LATIN AMÉRICA S.A., por inexigibilidade licitatória, com fundamento no caput e no inciso I do artigo 25 da Lei Federal nº 8.666/1993. CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO O valor global anual da contratação é de R\$ 449.270,40 (quatrocentos e quarenta e nove mil, duzentos e setenta reais e quarenta centavos), o que representa R\$ 14.975,68 por mês, DOC SEI Nº 0260429 (30 meses).	R\$ 14.975,68	R\$ 449.270,40
03	O custo estimado da prestação dos serviços objeto deste termo de referencia é de R\$ R\$ 563.666,63 (quinhentos e sessenta e três mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e três centavos) para trinta meses de serviço, apresentado pela empresa NEC Latin América S.A., o que representa R\$ 18.788,87 por mês, DOC SEI Nº 0298604 (30 meses).	R\$ 18.788,87	R\$ 563.666,63

18.2 O custo estimado da prestação dos serviços do objeto a ser contratado, conforme item 1 deste Termo de Referência, será de R\$ 563.666,63 (Quinhentos e sessenta e três mil seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e três centavos) **para trinta meses** de serviço, conforme orçamento DOC SEI Nº 0295025, apresentado pela empresa NEC Latin América S.A, sendo o mesmo compatível e proporcional com as plataformas de serviços analisadas DOC SEI Nº 0298604 e DOC SEI Nº 0260429.

18.3 As plataformas analisadas tem características e particularidades próprias, possuindo funcionalidades diferentes na composição de seus sistemas de telefonia, mas oferecem padrão de serviços iguais e similares ao objeto de contrato deste Termo de Referência.

ITEM	DESCRIÇÃO	PERÍODO	MENSAL R\$	TOTAL R\$
1	SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO REMOTO	30 MESES	R\$ 18.319,28	R\$ 549.578,34
2	SUPORTE ON SITE - VALOR UNITÁRIO POR SITE	01 VISITA	R\$ 14.088,27	R\$ 14.088,27
3	TOTAL DO CONTRATO (30 MESES)			R\$ 563.666,63

19. PROTEÇÃO DE DADOS

19.1 Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) – LGPD, notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso mercê da relação jurídica estabelecida, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados;

19.2 A contratada obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados e a informações sigilosas, na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD), da Resolução/ CNJ 363/2021 e da Lei 12.527/2011;

18.2.1 Obriga-se também a comunicar à Administração, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018 (LGPD);

19.3 O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos art's. 6º, 7º e 11º da Lei 13.709/2018 (LGPD), limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste

instrumento e seus anexos;

18.3.1 Para os fins de publicidade e transparência ativa sobre as contratações da Seccional, adota-se o entendimento do Parecer n. 00295/2020/CONJUR-CGU/CGU/AGU (Parecer_295_2020_CONJUR_CGU_CGU_AGU.pdf), segundo o qual tratamento de dados na contratação de microempresendedor individual (MEI) contempla a divulgação de nome da pessoa física e do CPF, por serem dados que compõem, obrigatoriamente, a identificação empresarial;

19.4 É vedado, na execução do ajuste, revelar, copiar, transmitir, reproduzir, transportar ou utilizar dados pessoais ou informações sigilosas a que tiver acesso prepostos, empregados ou colaboradores direta ou indiretamente envolvidos na realização de serviços, produção ou fornecimento de bens. Para tanto, devem ser observadas as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação da Lei 13.709/2018 (LGPD) e do parágrafo único do art. 26 da Lei 12.527/2011;

19.5 Em razão do vínculo mantido, na hipótese de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo decorrente de violação à legislação de proteção de dados pessoais ou de indevido acesso a informações sigilosas ou transmissão destas por qualquer meio, a responsabilização dar-se-á na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD) e da Lei 12.527/2011;

19.6 Extinto o ajuste ou alcançado o objeto que encerre tratamento de dados, estes serão eliminados, inclusive toda e qualquer cópia deles porventura existente, seja em formato físico ou digital, autorizada a conservação conforme as hipóteses previstas no art. 16 da Lei 13.709/2018 (LGPD);

19.7 A atuação da Seccional em relação aos dados pessoais dos contratados será regida pela Política de Proteção de Dados Pessoais - PPDP da Justiça Federal da 1ª Região, nos termos da Resolução PRESI 49/2021 (TRF1 - Resolução institui a Política de Proteção de Dados Pessoais (PPDP) a ser adotada pela Justiça Federal da 1ª Região), notadamente pelos Art. 3º, 10, 11, 13 e 17, sem prejuízo da transparência ativa imposta pela legislação vigente.

20. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1 - A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I - Unidade Orçamentária: Serão utilizados os programas de trabalho relacionados abaixo, nos percentuais de 69,12% para UG 090013 (SJMG) E 30,88% para a UG 090059 (TRF6):

II - Programa de Trabalho:

Serão utilizados os programas de trabalho relacionados abaixo, nos percentuais de 69,12% para UG 090013 (SJMG) E 30,88% para a UG 090059 (TRF6):

- Programa de Trabalho: Julgamento de Causas na Justiça Federal - Nacional/ Plano Orçamentário : Ações de Informática (PTRES 168364) - UG 090013.

- Programa de Trabalho: Julgamento de Causas na Justiça Federal - Na 6ª Região da Justiça Federal/ Plano Orçamentário : Ações de Informática (PTRES 213540) - UG 090059.

III - Natureza da Despesa:

Natureza da Despesa:

339040-07(Manutenção Corretiva/Adaptativa e Sustentação Softwares) - Serviço de Suporte Técnico Remoto - Custo estimado R\$549.578,34;

339040-12 (Manutenção e Conservação de Equipamentos de TIC) - Suporte on Site (Suporte em Hardware) - Custo estimado R\$14.088,27.

IV -Fonte: DOC SEI Nº 0353964, e DOC SEI Nº 0354071.

20.2 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

20.3 - Para se dar cumprimento ao artigo 6º, XXIII, "j", da lei 14133/21, a declaração orçamentária da SEORC, a ser feita posteriormente, será parte integrante deste TR, sendo a ele anexada para todos os fins.

20.4 - A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.