



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

**AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 195/2024**

O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV, com sede na Praça Vinte e Dois de Fevereiro, 62, salas 11 e 12, Centro, inscrito no CNPJ sob o nº 04.949.250/0001-23, por intermédio da sua Diretora Presidente, senhora Vivianne Conti, torna público a presente licitação, na modalidade DISPENSA, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto 2.721/2023, e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Instrumento.

Dia da Publicação do Aviso: 27/08/2024

Dia da Fase de Lances: 27/08/2024 a 29/08/2024

Horário da Fase de Lances: 12:00 às 18:00

Endereço eletrônico para envio das propostas: financas.andradasprev@andradas.mg.gov.br

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto da presente dispensa é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação direta por dispensa de licitação, para contratação de empresa especializada na **prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC), nas modalidades LOCAL e LDN (Longa Distância Nacional), dos tipos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, de forma ilimitada**, para utilização no Andradas Prev, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.2. A contratação far-se-á por item, conforme tabela constante abaixo:

| Item | Especificação | Quant. | Valor Unit. Est. (R\$) | Valor Total Est. (R\$) |
|------|--|--------|------------------------|------------------------|
| 01 | Contratação de empresa especializada na prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC), nas modalidades LOCAL e LDN (Longa Distância Nacional), dos tipos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, de forma ilimitada. | 12 | 200,00 | 2.400,00 |

1.2.1. Havendo mais de item ou lote faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse. Entretanto, optando-se por participar de um lote, deve o fornecedor enviar proposta para todos os itens que o compõem.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

1.3. O critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

Andradas, 27 de agosto de 2024.

Vivianne Conti

Diretora Presidente do Andradas Prev



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

AVISO DE DISPENSA

ANEXO I - MODELO DE PROPOSTA FINANCEIRA

FORNECEDOR: _____ CIDADE: _____
UF: _____ END.: _____ CEP: _____ - _____
TEL: _____ CNPJ/CPF: _____

CONSTITUI OBJETO DESTA PRESENTE DISPENSA ELETRÔNICA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONICOS FIXOS COMUTADO.

| Item | Especificação | Quant. | Valor Unit. (R\$) | Valor Total (R\$) |
|------|---|--------|-------------------|-------------------|
| 01 | Contratação de empresa especializada na prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC), nas modalidades LOCAL e LDN (Longa Distância Nacional), dos tipos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, de forma ilimitada. | 12 | | |

Andradas, ____ de _____ de 2024.

Assinatura do Proponente com carimbo da empresa



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telecomunicações, informação telefônica, licença de software para seu controle, por um período de 12 (doze) meses, conforme especificações constantes no termo de referência.

2. Justificativa da necessidade de contratação:

A contratação é necessária pois se trata de um serviço essencial para o funcionamento do Instituto, pois se trata de um meio de comunicação ágil e estável, sendo imprescindível para contatos internos e externos e para o atendimento dos segurados e beneficiários do Andradas Prev. Além do mais, recebemos o comunicado da atual prestadora de serviços, que está em fase de descontinuidade do serviço prestado.

3. Da dispensa de licitação:

A contratação será efetuada por dispensa de licitação, com base no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021:

Art. 75. É dispensável a licitação:

II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;

O limite previsto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, atualizado pelo Decreto Federal nº 11.871/2023 é de R\$59.906,02 (cinquenta e nove mil, novecentos e seis reais e dois centavos). Conforme Análise Prévia do presente processo de compra, apurou-se que o somatório a ser despendido no presente exercício financeiro está dentro dos limites estabelecidos para a dispensa de licitação, considerando-se objetos de mesma natureza, conforme o §1º do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

4. Da necessidade dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP):

Nestes termos, conforme preceitua o art. 14, inciso II, da IN SEGES nº 58/2022, a elaboração do ETP é facultada na hipótese do inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021. A não elaboração do ETP justifica-se ante a baixa complexidade do objeto, simplicidade de obrigações e o pequeno valor envolvido. Por fim, ressalta-se também que o custo e o tempo necessário para se elaborar o ETP, no presente caso, superam os benefícios dele esperados, podendo-se justificar-se pela ausência de praticidade e economia.

5. Da previsão orçamentária e no Plano Anual de Contratação:

O serviço, objeto do termo de referência, está previsto no Plano de Contratação Anual 2024 do Andradas Prev.

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta do custeio administrativo do Andradas Prev, Fundo em Repartição - 03.01.01.09.122.4008.2162.3.3.90.39.00 – ficha 1056; e Fundo em Capitalização - 03.01.02.09.122.4008.2190.3.3.90.39.00 – ficha 1078.

6. Especificações do Objeto:

6.1. O objeto é a contratação de empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle.

6.1.1. Além dos serviços especificados acima, será incluído apoio administrativo focado em controle, informação e gerenciamento em telecomunicações, bem como a contratação de licença de software para telecomunicações.

6.1.2. Os interessados deverão estar devidamente inscritos em todos os órgãos exigidos pela legislação para o funcionamento adequado, incluindo conformidade com as normas de segurança.

6.2. A solução proposta deve incluir recursos completos para operação adequada, abrangendo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, treinamento, canais de comunicação, e sistemas de gestão e de monitoramento, visando atender às necessidades do Andradas Prev. A solução incluirá os seguintes serviços:

6.2.1. Gerenciamento de linhas telefônicas;

6.2.2. Desmembramento de faturas;

6.2.3. Análise de faturas;

6.2.4. Contestação de faturas incorretas;

6.2.5. Solicitação de 2ª via de fatura;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

- 6.2.6. Solicitações de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos;
- 6.2.7. Análise e planejamento para aquisição de equipamentos/serviços;
- 6.2.8. Treinamento aos usuários;
- 6.2.9. Definição de prazos para a realização dos serviços;
- 6.2.10. Execução de atividades diversas pela Contratada;
- 6.2.11. Preenchimento de formulários para solicitações de novos serviços;
- 6.2.12. Definição de horário de prestação dos serviços e informações de atendimento;
- 6.2.13. Manutenção e suporte técnico - disponibilidade 8x5;
- 6.2.14. Serviços de instalação e configuração;
- 6.3. Número de licenças de software, conforme tabela abaixo:

| Item | Descrição | TIPO | Unidades |
|------|---|---------|----------|
| 1 | Licença Tipo 1 | SERVIÇO | 1 |
| 2 | IP Phone - Intermediário (RJ-45 100/1000) - TIPO 2 | SERVIÇO | 1 |
| 3 | Serviço de Voz Ilimitado com 1 Canal e 1 DDR (serviço em nuvem, sem necessidade de gateway) | SERVIÇO | 1 |
| 4 | SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5 | SERVIÇO | 1 |
| 5 | SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO | SERVIÇO | 1 |
| 6 | SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFONICA | SERVIÇO | 1 |
| 7 | SOFTWARE DE TARIFAÇÃO | SERVIÇO | 1 |

- 6.3.1. Especificações técnicas da tabela de licenças:

Item 1 – Licença tipo 1 deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário.

Conferência Nº + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

Dispositivos por usuários Nº 1: Permite que o ramal seja vinculado a somente um tipo de dispositivo ou aparelho, ou softphone mobile ou softphone desktop;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz.

Item 2 – IP Phone – Básico (RJ-45 100/1000) Tipo II deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL.

Deverão possuir total compatibilidade com as funcionalidades da solução ofertada.

2 linhas SIP;

Conferência de 3 vias;

1000 listas telefônicas locais, identificador de chamadas;

Retenção de chamadas;

Transferência de chamadas;

Tela matricial de 128x48;

Áudio HD no viva-voz e no fone de ouvido;

Suporte fone de ouvido sem fio EHS;

Portas rápidas duplas, PoE integrado;

Suporte com 2 ângulos ajustáveis de 45 e 50 graus;

PoE ativado;

Modo monofone / mãos livres / fone de ouvido;

Suporte de mesa / Montado na parede (precisa de um suporte de parede adicional);

Fonte de alimentação externa opcional;

Lista telefônica local (1000 entradas);

Lista telefônica remota (XML / LDAP, 1000 entradas);

Registros de chamadas (entrada / saída / perdida, 600 entradas);

Filtro de chamadas em lista preto / branco;

Indicação de espera de mensagem de voz (VMWI);

DSS programáveis / teclas programáveis;

Sincronização de horário da rede;

Suporte ao fone de ouvido sem fio Plantronics (através da Plantronics Cabo EHS APD-80);

Suporte a fone de ouvido sem fio Jabra (através do cabo Fanvil EHS20 EHS);

Suporte à gravação (através do servidor);

URL de ação / URI ativo;

uaCSTA;

Microfone / alto-falante de voz HD (fone / viva-voz, 0 ~ 7KHz Resposta de Frequência);



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Codec de banda estreita: G.711a / u, G.726-32K, G.729A, iLBC;

Codec de banda larga: G.722, Opus;

Cancelador de eco acústico full-duplex (AEC);

Detecção de atividade de voz (VAD) / geração de ruído de conforto (CNG) / Estimativa de ruído de fundo (BNE) / Redução de ruído (NR);

Ocultamento por perda de pacotes (PLC);

Buffer de instabilidade adaptativa dinâmica;

DTMF: dentro da banda, fora da banda - relay DTMF (RFC2833) / SIP INFO;

Físico: Ethernet de 10/100/1000 Mbps, porta de ponte dupla para desvio de PC;

Modo IP: IPv4 / IPv6 / IPv4 & IPv6;

Configuração de IP: IP estático / DHCP / PPPoE;

Controle de acesso à rede: 802.1x

VPN: L2TP / OpenVPN;

VLAN;

LLDP;

QoS;

RTCP-XR (RFC3611), VQ-RTCPXR (RFC6035);

Protocolos;

SIP2.0 sobre UDP / TCP / TLS

RTP / RTCP / SRTP/ STUN/DHCP/LLDP

Especificações físicas;

LCD principal x1: tela matricial de 128x48 com luz de fundo;

Teclado: 34 teclas, incluindo;

4 teclas de função;

9 teclas de função (Espera / Transferência / Conferência / Agenda) / MWI / Headset / Rediscar);

2 teclas de linha (com luz indicadora LED);

4 teclas de navegação;

1 tecla OK;

12 teclas de dígitos do telefone padrão;

3 teclas de controle de volume (Para cima / Para baixo / Mudo (microfone));

tecla mãos livres;

Aparelho HD (RJ9) x1;

Fio padrão do aparelho RJ9 x1;

Cabo Ethernet 1.5M CAT5 x1;

Rack traseiro x1;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Luz indicadora de status x1 (vermelho);

Porta RJ9 x2: fone x1, fone de ouvido x1;

Porta RJ45 x2: Rede x1, PC x1 (em ponte para a rede);

Fechadura de segurança x1;

Entrada de energia DC: 5V / 0.6A;

Consumo de energia: Inativo 0,9 ~ 1,65 W, Pico 1,8 ~ 2,95 W;

Temperatura de trabalho: 0 ~ 45°C;

Umidade de trabalho: 10 ~ 95%;

Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

Item 3 – Serviço de telefonia fixa comutada STFC deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR, a realização de ligações gratuitas entre a Contratante e suas unidades, de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância, fixo-móvel local e longa distância, sendo ilimitado visando atender às necessidades de acordo com as especificações e condições presentes neste documento.

O serviço telefônico, nas modalidades local e longa distância, deverá compreender a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de troncos, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais.

O serviço telefônico fixo-fixo, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Contratante, para telefones fixo nesta mesma área.

O serviço telefônico fixo-móvel, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Contratante, para telefones móveis nesta mesma área.

A empresa deverá ser homologada pela Anatel e apresentar sua outorga junto a publicação no DOU.

Em ligações para longa distância, o serviço telefônico deverá abranger todo território Nacional, tanto para ligações de destino fixo, quanto móveis, por códigos nacionais (DDD).

Deverá ser apresentado junto com a proposta, toda documentação técnica da solução de PABX em nuvem (Datasheet), em português ou inglês, sob pena de desclassificação.

Item 4 – Serviço de manutenção e suporte 8x5 deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Deverá ceder consultor de atendimento dedicado para tratar de todas as demandas da Contratante;

Deverá prestar atendimento durante 8 horas por dia, 5 dias da semana;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Deverá disponibilizar canal de atendimento via telefone, e-mail, whatsapp, presencial e atendimento remoto.

Item 5 – Serviço de Instalação e configuração deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema;

Neste processo será definido, em conjunto com a Contratante a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pela Contratante durante a implantação;

Para o levantamento dos requisitos a CONTRATADA deverá inspecionar a rede da Contratante utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;

A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução CONTRATADA;

Item 6 – Serviço de Informação Telefônica deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Disponibilizar um canal direto em horário comercial de atendimento para abertura de O.S caso houver possíveis eventualidades. (Perda, roubo, extravio de linhas, reparo, ativação de roaming ou qualquer demanda e dúvida do cliente);

Repassar a empresa, mediante protocolo, todas as informações acerca das solicitações feitas às operadoras, assim como informar todos os contatos mantidos e procedimentos adotados, para os fins do objeto em tela;

Enviar, sempre que solicitado, relatórios mensais de consumo por usuário, extrato por linha, análise e contestações de todas as faturas e autorização mensal de cada uma das faturas da operadora, na seguinte forma;

Disponibilização de relatórios gerenciais;

Geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;

Relatórios de inventário;

Relatórios de auditoria e contestações;

Relatórios de informações para subsidiar regras de uso;

Identificação de discrepâncias, tops e distorções;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Relatórios específicos para fiscalizações e auditorias internas.

Item 7 – Software de Tarifação deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;

Relatórios devem ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;

Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;

Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;

Relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web;

Relatórios devem ser armazenados por um período de 06 meses;

Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;

Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;

As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil;

O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos;

Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário;

Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;

Por ramal;

Por faixa de ramais;

Por Lista de ramais;

Por prefixo;

Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular, etc.);

Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:

Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período.

Os requisitos para o SBC- Session Border Controller, tecnologia disponível em todos serviços de VOIP são as seguintes:

Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

Não há obrigatoriedade ser do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

-
- Deverá suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
 - Deverá suportar RFC 3261.
 - Deverá suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.
 - Deverá suportar terminação e mediação RTP/SRTP.
 - Deverá suportar transporte com TLS.
 - Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.
 - Deverá suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas.
 - Deverá suportar VLAN para conexão com localidades remotas.
 - Deverá suportar manipulação de cabeçalho SIP.
 - Deverá suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.
 - Deverá suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP.
 - Deverá suportar roteamento estático configurável.
 - Deverá suportar múltiplas interfaces e redes WAN.
 - Deverá suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
 - Deverá suportar operação em DMZ.
 - Deverá suportar media anchovinha;
 - Deverá suportar redundância.
 - Deverá suportar transcoding de áudio e vídeo.
 - Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3.
 - Deverá suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia gerenciamento.
 - Deverá suportar DNS e NTP.
 - Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
 - Deverá suportar protocolos SSH2 e HTTPS.

7. Da vistoria:

- a) A visita técnica será facultativa, porém, as empresas que não visitarem os locais de prestação dos serviços não poderão, em hipótese alguma e em nenhum tempo, alegar desconhecimento em relação aos serviços para elaboração de sua proposta comercial em decorrência de sua ausência na referida visita;
- b) É de responsabilidade do licitante a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais de prestação dos serviços;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

- c) O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do aviso de contratação, estendendo-se por três dias úteis, improrrogáveis.

8. Objetivo da Contratação:

A contratação tem como objetivo selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, garantindo a qualidade dos serviços a custos reduzidos e contribuindo para a diminuição dos gastos governamentais, respeitando sempre a isonomia entre os licitantes.

9. Forma e Critérios de seleção do fornecedor:

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento no artigo 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de menor preço que atenda as necessidades do Andradas Prev.

A contratada deverá comprovar o preenchimento dos seguintes requisitos mínimos de habilitação e qualificação:

9.01. Habilitação Jurídica: comprovação de existência jurídica da empresa, podendo ser:

- a) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b) Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio eletrônico oficial;
- c) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado do documento comprobatório de seus administradores;
- d) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- e) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede.

9.02. Habilitação fiscal, social e trabalhista: mediante a verificação dos seguintes requisitos:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) Prova de regularidade perante as Fazendas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede do contratado, ou outra equivalente, na forma da lei;
- d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre o cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- e) Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- f) Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

Caso o fornecedor seja considerado isento de tributo estadual ou municipal, relacionado ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

- 9.03. Qualificação econômico-financeira: mediante apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor.
- 9.04. Qualificação técnica: cópia do Contrato de Concessão ou Permissão ou Termo de Autorização da Anatel para a prestação de Serviço Telefonia Fixa Comutado (STFC), válido, para o fornecimento dos serviços a serem prestados, dentro da área geográfica onde se localiza a CONTRATANTE.
- 9.05. A empresa contratada deve estar legalmente registrada e em conformidade com todas as leis e normas aplicáveis, incluindo normas de segurança.
- 9.06. Deve ter experiência comprovada na prestação de serviços de telecomunicações e gerenciamento de sistemas de informação.
- 9.07. Deve possuir capacidade técnica e operacional para instalar, configurar e manter sistemas de telecomunicações, incluindo software e hardware.
- 9.08. Deve fornecer comprovação de capacidade técnica, incluindo referências de serviços similares realizados.

Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante consulta no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), nos termos do §4º do art. 91 da Lei nº 14.133/2021.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

10. Requisitos e especificações do serviço:

10.1. Fornecimento, instalação e configuração de sistemas de telecomunicação completos, incluindo linhas móveis e software necessário.

10.2. Manutenção preventiva, corretiva e perfectiva dos sistemas instalados.

10.3. Treinamento para usuários nos sistemas e processos relacionados à telecomunicação.

10.4. Fornecimento e gestão de licenças de software necessárias para o serviço de telecomunicação.

10.5. Gestão completa de linhas telefônicas, incluindo o desmembramento e análise de faturas, contestação de cobranças incorretas, e suporte para solicitações de mudanças cadastrais e técnicas.

10.6. Deve garantir um SLA (Service Level Agreement) para atendimento presencial e remoto, conforme especificado, com tempo de resposta adequado às necessidades emergenciais do município.

11. Requisitos de Qualidade e Conformidade:

11.1. Todos os serviços devem atender às especificações técnicas descritas no Termo de Referência e estar em conformidade com as melhores práticas e padrões da indústria.

11.2. A contratada deve garantir que todos os dispositivos e serviços fornecidos estejam em conformidade com as normas de segurança relevantes.

11.3. A empresa deve seguir rigorosamente as diretrizes estabelecidas no Decreto Federal nº 7.507/2011 quando aplicável.

12. Documentação e Relatórios:

12.1. A contratada deve fornecer documentação completa sobre a configuração e operação dos sistemas instalados.

12.2. Deve entregar relatórios mensais de desempenho, uso e manutenção, que incluam análises de custo-benefício e recomendações para melhorias contínuas.

13. Monitoramento e Suporte:

13.1. Deve estabelecer um portal de administração unificado para a gestão centralizada dos serviços.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

13.2. Deve oferecer suporte técnico 24/7, com atendimento via múltiplos canais, incluindo telefone, e-mail e chat.

14. Responsabilidades Financeiras e Penalidades:

14.1. A contratada deve aderir estritamente aos termos financeiros acordados, incluindo prazos para pagamento e penalidades para atrasos ou serviços não conformes.

15. Avaliação de Desempenho:

15.1. O desempenho do contratado será regularmente avaliado com base em critérios pré-definidos, incluindo a qualidade do serviço, atendimento aos prazos e a eficácia da comunicação e do suporte.

16. Procedimentos de Emergência e Resolução de Conflitos:

16.1. A contratada deve ter procedimentos claros e eficazes para gerenciar emergências e resolver conflitos, garantindo a mínima interrupção dos serviços.

17. Critérios de aceitabilidade do objeto:

17.1. Recebimento Provisório:

17.1.1. Imediatamente após a contratação, o objeto será recebido provisoriamente pela Contratante para efeito de posterior verificação de conformidade com as especificações técnicas.

17.1.2. Durante o recebimento provisório, serão realizados testes iniciais para verificar a funcionalidade básica e a integridade do sistema instalado.

17.2. Recebimento Definitivo:

17.2.1. Após a verificação da qualidade, quantidade e testes que comprovem o perfeito funcionamento do sistema, o recebimento definitivo será efetuado.

17.2.2. O prazo para realização do recebimento definitivo será de até 10 (dez) dias após a conclusão do recebimento provisório. Este prazo poderá ser estendido por mais 5 (cinco) dias úteis, caso seja necessário realizar exames técnicos adicionais no serviço contratado.

17.3. Critérios Específicos para Softwares e Sistemas de Telecomunicação:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

17.3.1. O software de telecomunicação, especificamente da marca Cisco Broadworks, será avaliado com base em sua confiabilidade, escalabilidade, recursos avançados, integração com outras soluções e suporte técnico.

17.3.2. O software deve ser capaz de suportar as operações sem interrupções e possuir funcionalidades que atendam às necessidades operacionais da Contratante.

17.3.3. A integração do software com o hardware e outros sistemas existentes deve ser verificada para garantir uma operação sem falhas e uma implementação eficiente.

17.4. Responsabilidades e Consequências:

17.4.1. A empresa será responsável pela retirada dos produtos não aceitos e pelo envio dos produtos corretos, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da comunicação oficial de não conformidade.

17.4.2. O recebimento provisório e definitivo do objeto não exclui a responsabilidade civil da contratada pela perfeita execução dos serviços, conforme estipulado nos termos do contrato.

17.5. Conformidade com os Termos do Edital:

17.5.1. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados de soluções de código aberto, do tipo Asterisk e/ou Freeswitch conforme definido no edital.

17.5.2. Todos os aspectos do serviço, incluindo qualidade, desempenho e conformidade com os requisitos técnicos, serão rigorosamente avaliados para garantir que atendam às expectativas e necessidades do município.

17.6. Administração e Gerenciamento:

17.6.1. A solução da contratada deve prover uma administração unificada dos serviços através de um portal de gerenciamento baseado na web, intuitivo e de fácil acesso.

17.6.2. O portal deve permitir o gerenciamento centralizado de usuários e dispositivos, com diferentes níveis de acesso administrativo.

18. Descrição Analítica sobre a Aceitabilidade do Objeto:

18.1. O SOFTWARE DE TELECOMUNICAÇÃO selecionado é o Cisco Broadworks, baseado nos seguintes critérios:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.1.1. Confiabilidade: A Cisco é reconhecida mundialmente por sua confiabilidade no setor de comunicações. O software Broadworks se destaca por sua estabilidade e confiabilidade, assegurando operações de chamadas e comunicações ininterruptas.

18.1.2. Escalabilidade: Broadworks é projetado para suportar organizações de todos os portes, desde startups até grandes corporações. Sua alta escalabilidade facilita a expansão dos sistemas de comunicação conforme o crescimento da empresa.

18.1.3. Recursos Avançados: Este software oferece uma vasta gama de funcionalidades avançadas, como chamada em espera, encaminhamento de chamadas, gravação de chamadas e videoconferência, que contribuem significativamente para a melhoria da comunicação interna e externa, aumentando a produtividade e eficiência.

18.1.4. Integração com Outras Soluções: Broadworks foi desenvolvido para integrar-se harmoniosamente com outras soluções de comunicação da Cisco, incluindo telefones IP e equipamentos de rede, facilitando a implementação de sistemas PABX com menor complexidade e garantindo uma experiência de usuário otimizada.

18.1.5. Suporte Técnico Confiável: A Cisco é conhecida pelo seu suporte técnico de excelência, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, proporcionando assistência rápida para resolver qualquer problema ou dúvida relacionada ao uso do software Broadworks.

18.2. O Portal de Administração proposto deve oferecer uma solução robusta e intuitiva para gerenciar de maneira centralizada todos os serviços de telecomunicação. Os requisitos detalhados para o portal incluem:

18.2.1. Administração Unificada: A solução deve proporcionar uma administração unificada de todos os serviços, permitindo uma gestão coesa e integrada.

18.2.2. Interface e Usabilidade: O portal deve ser baseado na web e contar com uma interface intuitiva que utilize um painel único de administração, facilitando o monitoramento e gerenciamento por parte dos administradores.

18.2.3. Gerenciamento Centralizado: Deve ser capaz de provisionar, administrar e gerenciar os serviços de maneira centralizada, abrangendo tanto usuários quanto dispositivos conectados à rede.

18.2.4. Níveis de Acesso: O portal deve suportar diferentes níveis de acesso para administradores, como administrador total, administrador de dispositivos, e administrador de usuários e dispositivos, garantindo flexibilidade e controle granular sobre os acessos.

18.2.5. Autenticação Segura: Deve permitir autenticação via Single Sign-On (SSO), oferecendo um método seguro e conveniente para o acesso dos usuários.

18.2.6. Monitoramento de Estado: O portal deve apresentar claramente o estado dos dispositivos, facilitando o diagnóstico rápido de problemas e a monitoração contínua da rede.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.2.7. Controle de Acesso e Privilégios: Deve ser implementado com um sistema robusto de controle de acesso, configurável de acordo com o perfil do administrador, assegurando que apenas pessoal autorizado possa realizar alterações críticas ou acessar informações sensíveis.

18.3. GERENCIAMENTO DE LINHAS TELEFÔNICAS (Funcionalidades Mínimas Requeridas):

18.3.1. Para garantir um gerenciamento eficaz das linhas telefônicas, tanto móveis quanto fixas, da Contratante, a empresa contratada deverá dispor das seguintes funcionalidades essenciais:

18.3.1.1. Gerenciamento Completo de Linhas: A contratada será responsável pela gestão integral de todas as linhas telefônicas móveis e fixas em nome da Contratante. Esta responsabilidade inclui, mas não se limita a, gerenciar a ativação, desativação e manutenção dessas linhas.

18.3.1.2. Administração de Planos: A gestão dos planos de serviço das linhas telefônicas será inteiramente transferida para a contratada. Isso inclui a seleção de planos adequados às necessidades da Contratante, bem como ajustes e otimizações conforme necessários.

18.3.1.3. Solicitações e Configurações: A empresa contratada ficará encarregada de atender a todas as solicitações relacionadas às linhas telefônicas, incluindo, mas não se limitando a, solicitações de alterações de planos, adição ou remoção de serviços, e todas as configurações necessárias para o funcionamento eficiente do serviço.

18.3.1.4. Serviços Associados: Além das funcionalidades básicas de gerenciamento e configuração, a contratada deverá oferecer suporte para qualquer outro serviço necessário que esteja associado ao uso das linhas telefônicas pela Contratante.

18.4. DESMEMBRAMENTO DE FATURAS (Requisitos e Processo):

18.4.1. O desmembramento de faturas é uma função crucial para a gestão financeira eficaz das linhas telefônicas da Contratante. Para garantir transparência e conformidade com os procedimentos estipulados no edital, a empresa contratada deverá seguir os seguintes requisitos:

18.4.2. Geração de Planilhas Mensais:

18.4.2.1. Objetivo: As faturas das linhas telefônicas deverão ser desmembradas mensalmente.

18.4.2.2. Processo: A contratada deve gerar planilhas detalhadas que refletem o uso dos serviços por linha telefônica.

18.4.2.3. Conformidade: O processo de desmembramento deve atender às especificações do edital de telefonia móvel previamente realizado, assegurando que todos os requisitos e condições estabelecidos sejam cumpridos.

18.4.3. Organização das Planilhas por Setores:

18.4.3.1. Objetivo: Facilitar a análise e verificação dos gastos por departamento ou setor.

18.4.3.2. Processo: As planilhas geradas devem ser organizadas e categorizadas de acordo com os setores. Esta organização deve permitir uma fácil visualização do consumo e dos custos associados a cada setor.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.4.3.3. Finalidade: A disposição clara e estruturada das planilhas por setores permite uma melhor gestão financeira e facilita o controle de custos, além de suportar processos de auditoria e revisão financeira internos.

18.5. ANÁLISE DE FATURAS (Requisitos e Processo):

18.5.1. Para garantir uma gestão eficiente e transparente dos custos de telecomunicações, a empresa contratada deverá implementar um processo sistemático de análise de faturas. Este processo deve incluir os seguintes elementos:

18.5.2. Revisão Detalhada das Faturas:

18.5.2.1. Objetivo: Verificar a precisão dos valores cobrados pelas operadoras.

18.5.2.2. Processo: A empresa deve realizar uma análise metódica das faturas para identificar possíveis erros, cobranças indevidas, ou uso incoerente dos serviços conforme a função dos usuários. Isso inclui revisar o consumo e compará-lo com os planos contratados.

18.5.2.3. Ações Corretivas: Baseado na análise, a empresa deve providenciar orientações aos usuários, sugerir alterações de planos ou ajustar a forma de utilização para otimizar os custos, sempre que identificar oportunidades de melhoria.

18.5.3. Retenção de Dados:

18.5.3.1. Objetivo: Manter um registro histórico de todas as faturas para referência futura e auditorias.

18.5.3.2. Processo: Todos os dados analisados devem ser arquivados e mantidos acessíveis por um período mínimo de cinco anos, garantindo a possibilidade de consultas retrospectivas ou verificações detalhadas, conforme necessário.

18.5.4. Entrega de Relatórios:

18.5.4.1. Objetivo: Fornecer uma visão clara e regular do uso dos serviços de telecomunicação.

18.5.4.2. Processo: Relatórios detalhados devem ser entregues mensalmente, contendo informações completas sobre o uso das linhas, incluindo números fixos e móveis de origem e destino.

18.5.4.3. Formato do Relatório: O relatório deve ser claro, bem estruturado e incluir todas as informações pertinentes que permitam uma fácil interpretação dos dados por parte da Contratante.

18.6. CONTESTAÇÃO DE FATURAS INCORRETAS (Requisitos e Processo):

18.6.1. Para assegurar a precisão financeira e evitar gastos desnecessários com serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um processo rigoroso de contestação de faturas incorretas, detalhado nos seguintes passos:

18.6.2. Revisão Mensal das Faturas:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.6.2.1. Objetivo: Identificar e corrigir cobranças indevidas ou valores inconsistentes com o que foi contratado.

18.6.2.2. Processo: A empresa deve realizar verificações mensais detalhadas de todas as faturas recebidas. Durante essa revisão, devem ser identificadas cobranças que não estejam em conformidade com os contratos estabelecidos com as operadoras de telecomunicações.

18.6.3. Procedimento de Contestação:

18.6.3.1. Objetivo: Assegurar que todas as cobranças indevidas sejam corretamente contestadas e corrigidas.

18.6.3.2. Processo: Ao identificar uma cobrança indevida, a empresa contratada deve iniciar o processo de contestação diretamente com o prestador de serviços envolvido. Este processo deve ser conduzido de forma a garantir a correção ou o reembolso das quantias cobradas indevidamente.

18.6.4. Documentação e Acompanhamento:

18.6.4.1. Objetivo: Manter um registro organizado e acessível de todas as contestações para referência futura e para garantir o acompanhamento efetivo até a resolução.

18.6.4.2. Processo: Os protocolos das contestações devem ser meticulosamente documentados e arquivados em um banco de dados dedicado. Este registro deve incluir detalhes como a data da contestação, a descrição do problema, a resposta do fornecedor e o status atual da contestação.

18.6.4.3. Acompanhamento: A contratada deve monitorar continuamente o progresso das contestações até a conclusão efetiva do estorno ou correção dos valores, garantindo que todos os ajustes sejam refletidos nas faturas subsequentes.

18.6.5. Estorno de Valores:

18.6.5.1. Objetivo: Garantir que todos os valores indevidamente cobrados sejam estornados para a Contratante.

18.6.5.2. Processo: O estorno dos valores deve ser realizado diretamente nas contas telefônicas da Prefeitura, assegurando que a correção financeira seja aplicada exclusivamente onde o erro foi identificado.

18.7. SOLICITAÇÃO DE 2ª VIA DE FATURA (Requisitos e Processo):

18.7.1. Para garantir a adequada gestão financeira e administrativa das contas telefônicas, a empresa contratada deve adotar procedimentos específicos para a emissão e solicitação de 2ª via de faturas, conforme detalhado a seguir:

18.7.2. Envio Regular de Faturas:

18.7.2.1. Objetivo: Assegurar que a Contratante receba todas as faturas de forma organizada e tempestiva.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.7.2.2. Processo: A empresa contratada deve enviar mensalmente para a Contratante todas as faturas relacionadas ao serviço de telecomunicações, de forma eletrônica. Este envio deve ocorrer antes da data de vencimento de cada fatura, para garantir tempo suficiente para o processamento e pagamento sem atrasos.

18.7.3. Solicitação de 2ª Via:

18.7.3.1. Objetivo: Facilitar a administração financeira em casos de não recebimento da fatura original ou necessidade de revisão dos documentos.

18.7.3.2. Processo: A empresa contratada tem a responsabilidade de solicitar a 2ª via das faturas junto às operadoras de telecomunicações sempre que necessário. Este procedimento é essencial para evitar interrupções no serviço devido a questões administrativas ou atrasos no pagamento.

18.8. SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÕES CADASTRAIS, MUDANÇAS DE ENDEREÇOS, LIBERAÇÕES DE LIMITES E REPAROS (Requisitos e Processo):

18.8.1. Para garantir a atualização e manutenção adequadas das informações e serviços de telecomunicações da Contratante, a empresa contratada deve seguir um processo específico para tratar de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos, conforme detalhado abaixo:

18.8.2. Gestão de Alterações Cadastrais e Serviços:

18.8.2.1. Objetivo: Assegurar que todas as informações cadastrais e limites de serviço estejam corretos e atualizados, e que quaisquer necessidades de reparo sejam prontamente atendidas.

18.8.2.2. Processo:

18.8.2.2.1. Alterações Cadastrais e Mudanças de Endereço: A empresa contratada deve gerenciar e executar todas as solicitações de alterações nos dados cadastrais das contas de telecomunicações da Contratante, incluindo mudanças de endereços associadas às linhas telefônicas. Essas alterações são cruciais para manter a precisão das informações e garantir que os serviços sejam faturados e administrados corretamente.

18.8.2.2.2. Liberações de Limites: A contratada deve gerenciar as solicitações de alteração de limites nas linhas telefônicas, como ajustes nos limites de consumo de dados ou minutos de chamadas, conforme necessário para atender às necessidades operacionais da Contratante.

18.8.2.2.3. Reparos: A empresa é responsável por identificar e solucionar quaisquer problemas técnicos ou falhas nas linhas telefônicas, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço. A contratada deve coordenar com as operadoras para realizar os reparos necessários e acompanhar o processo até sua conclusão, assegurando que todas as questões sejam resolvidas eficientemente.

18.8.3. Acompanhamento e Conclusão:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.8.3.1. Objetivo: Garantir que todas as solicitações sejam tratadas de forma completa e satisfatória.

18.8.3.2. Processo: A contratada deve monitorar todas as alterações e reparos até que sejam efetivamente concluídos e deve confirmar com a Contratante que os serviços foram realizados de acordo com os requisitos estabelecidos. Este acompanhamento contínuo é crucial para evitar descontinuidades no serviço e para assegurar a satisfação das necessidades da Contratante.

18.9. ANÁLISE E PLANEJAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS (Requisitos e Processo):

18.9.1. Para assegurar que as aquisições de equipamentos e serviços de telecomunicações sejam realizadas de forma estratégica e fundamentada, a empresa contratada deve implementar um procedimento de análise e planejamento detalhado, conforme descrito a seguir:

18.9.2. Estudo de Viabilidade para Aquisições:

18.9.2.1. Objetivo: Avaliar a necessidade, a eficiência e a viabilidade econômica de adquirir novos equipamentos e serviços de telecomunicações.

18.9.2.2. Processo:

18.9.2.2.1. Identificação das Necessidades: Antes de qualquer aquisição, a empresa contratada deve trabalhar em conjunto com a Contratante para identificar claramente as necessidades operacionais e tecnológicas específicas que os novos equipamentos ou serviços devem atender.

18.9.2.2.2. Análise de Mercado: Realizar uma análise de mercado detalhada para identificar os melhores fornecedores e as soluções mais adequadas e custo-efetivas disponíveis que atendam às especificações desejadas.

18.9.2.2.3. Estudo de Viabilidade: Conduzir um estudo de viabilidade técnica e financeira para cada opção de equipamento ou serviço considerado. Este estudo deve incluir uma análise de custo-benefício, considerando o retorno sobre o investimento, a compatibilidade com a infraestrutura existente e os custos de longo prazo associados à manutenção e operação.

18.9.2.2.4. Relatório de Viabilidade: Preparar um relatório detalhado que apresente as conclusões do estudo, recomendando as opções mais viáveis e eficientes. Este relatório deve fornecer informações suficientes para que a Contratante faça uma decisão informada sobre as aquisições.

18.9.2.3. Implementação de Decisões:

18.9.2.3.1. Objetivo: Assegurar que as decisões de compra sejam implementadas eficientemente, de acordo com as análises realizadas e as necessidades identificadas.

18.9.2.3.2. Processo:

18.9.2.3.2.1. Planejamento de Aquisição: Uma vez aprovada a aquisição pelo órgão competente da Contratante, a empresa contratada deve planejar e coordenar o processo de compra e implementação dos equipamentos ou serviços escolhidos.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.9.2.3.2.2. Coordenação com Fornecedores: Gerenciar todas as interações com fornecedores para garantir que os equipamentos ou serviços adquiridos sejam entregues conforme especificado e instalados corretamente.

18.9.2.3.2.3. Acompanhamento Pós-Aquisição: Monitorar o desempenho dos novos equipamentos ou serviços para garantir que atendam às expectativas e necessidades operacionais da Contratante.

18.10. TREINAMENTO AOS USUÁRIOS (Estrutura e Conteúdo):

18.10.1. Para garantir que todos os usuários estejam bem-informados e capacitados no uso eficiente das linhas telefônicas e serviços relacionados, a empresa contratada deve implementar um programa de treinamento abrangente, conforme detalhado abaixo:

18.10.1. Modalidades de Treinamento:

18.10.1.1. Objetivo: Oferecer instruções práticas e teóricas sobre o uso correto e eficiente das linhas telefônicas e serviços associados.

18.10.1.2. Processo:

18.10.1.2.1. Treinamento Presencial e/ou online: Sessões de treinamento presenciais devem ser organizadas conforme solicitado pela Contratante, permitindo interação direta e resolução de dúvidas em tempo real.

18.10.1.2.2. Treinamento por Contato Telefônico: Além das sessões presenciais, treinamento adicional deve ser disponibilizado via contato telefônico, oferecendo flexibilidade para atender às necessidades dos usuários que não podem participar das sessões presenciais.

18.10.2. Conteúdo do Treinamento:

18.10.2.1. Objetivo: Assegurar que os usuários compreendam completamente todas as funcionalidades e recursos das linhas telefônicas para maximizar a eficácia da comunicação.

18.10.2.2. Processo:

18.10.2.2.1. Informações Básicas: Introdução aos conceitos básicos de telefonia e explicação detalhada sobre o uso diário das linhas telefônicas.

18.10.2.2.2. Utilização de CSP (Código de Seleção de Prestadora): Ensinar aos usuários como utilizar o CSP para escolher diferentes prestadoras de serviços de telecomunicações, conforme necessário.

18.10.2.2.3. Ligações entre Terminais Móveis e Fixos: Orientações sobre como realizar e receber chamadas entre diferentes tipos de terminais, incluindo aspectos de custo e qualidade.

18.10.2.2.4. Utilização de SMS: Explicar os procedimentos para envio e recebimento de mensagens SMS, incluindo dicas de segurança e privacidade.

18.10.2.2.5. Chamadas Recebidas a Cobrar: Informar sobre como lidar com chamadas a cobrar, incluindo aceitação e rejeição de chamadas, e implicações de custos.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

18.10.2.2.6. Utilização de Roaming: Instruções sobre o uso de serviços de roaming, especialmente para funcionários que viajam frequentemente, incluindo informações sobre tarifas e alternativas para reduzir custos.

18.10.2.2.7. Pacote de Dados: Orientações sobre a utilização eficiente de pacotes de dados, monitoramento de uso e ajustes para evitar cobranças excessivas.

18.11. PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (Requisitos de Resposta):

18.11.1. Para assegurar uma resposta rápida e eficiente às necessidades operacionais da Contratante, a empresa contratada deve seguir um protocolo claro e estrito para o tempo de resposta a solicitações de serviços, conforme delineado abaixo:

18.11.2. Resposta a Solicitações:

18.11.2.1. Objetivo: Garantir que todas as solicitações feitas pela Contratante sejam atendidas de maneira rápida e eficaz para minimizar interrupções e melhorar a continuidade dos serviços.

18.11.2.2. Processo:

18.11.2.2.1. Início das Ações: Todas as solicitações de serviço recebidas pelo órgão devem ser iniciadas pela empresa contratada dentro de um prazo máximo de 24 horas após o recebimento da solicitação. Isso inclui solicitações de manutenção, reparos, ajustes de configurações, ou qualquer outra atividade necessária.

18.11.2.2.2. Registro e Acompanhamento: A empresa deve registrar cada solicitação recebida e monitorar o progresso da resposta desde o início até a conclusão, assegurando que as ações sejam iniciadas dentro do período estabelecido.

18.11.2.3. Comunicação com o Órgão Solicitante: Deve-se manter uma comunicação efetiva com o órgão solicitante durante todo o processo, informando sobre o status da solicitação e quaisquer questões que possam impactar o tempo de resposta.

18.11.3. Garantia de Conformidade:

18.11.3.1. Verificações Regulares: Implementar verificações regulares para garantir que o prazo de 24 horas esteja sendo cumprido consistentemente.

18.11.3.2. Relatórios de Desempenho: Fornecer relatórios periódicos ao órgão sobre a conformidade com os prazos de resposta, incluindo detalhes de quaisquer desvios e as medidas tomadas para corrigir tais situações.

18.12. GESTÃO DE ATIVIDADES DIVERSAS PELA CONTRATADA:

Para assegurar a administração eficiente e a manutenção das telecomunicações da Contratante, a contratada é responsável por realizar uma variedade de atividades operacionais e administrativas. Abaixo estão detalhadas as tarefas a serem executadas:

18.12.1. Solicitação de Novos Chips:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Processo: Gerenciar a emissão e distribuição de novos chips SIM, conforme as demandas operacionais surgem.

18.12.2. Bloqueio e Desbloqueio por Perda ou Roubo de Chips:

Processo: Estabelecer procedimentos rápidos para bloqueio e subsequente desbloqueio ou substituição de chips em caso de perda ou roubo.

18.12.3. Bloqueio e Desbloqueio de Linhas Fixas:

Processo: Administrar o bloqueio e desbloqueio de certos tipos de ligações em linhas fixas, visando a segurança e controle de custos.

18.12.4. Gestão de Linhas Telefônicas:

Processo: Coordenar a solicitação, cancelamento e instalação de linhas telefônicas, adaptando a infraestrutura de comunicação às necessidades da Contratante.

18.12.5. Troca de Gestor/Administrador das Linhas:

Processo: Facilitar a mudança de responsáveis pela gestão das linhas, assegurando atualização e correção dos dados administrativos.

18.12.6. Gestão de Pacotes de Dados:

Processo: Controlar a adição e remoção de pacotes de dados para otimizar o uso e reduzir despesas.

18.12.7. Alteração de Código de Área (DDD):

Processo: Realizar alterações no código de área conforme necessário, por motivos de realocação ou estratégia.

18.12.8. Aquisição de Números Especiais:

Processo: Gerenciar a aquisição de serviços numéricos especiais como tri dígito e números 0800, essenciais para o acesso público aos serviços da Contratante.

18.13. PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS PARA SOLICITAÇÕES DE NOVOS SERVIÇOS:

Para efetivar a gestão e requisição de novos serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um procedimento estruturado para o preenchimento e submissão de formulários necessários. Este procedimento deve cobrir uma ampla gama de serviços conforme detalhado a seguir:

18.13.1. Telefonia Fixa:

Processo: Preencher formulários para ativar novas linhas de telefonia fixa ou modificar serviços existentes.

18.13.2. Internet Banda Larga:

Processo: Submeter documentação para instalação ou alteração de planos de internet banda larga, adequando-os às necessidades atuais da Contratante.

18.13.3. Reparos:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Processo: Formalizar pedidos de reparos em equipamentos de telecomunicações e infraestrutura, garantindo rápida resolução de problemas.

18.13.4. Transferência de Assinatura/Titularidade:

Processo: Gerenciar a transferência de titularidade ou assinatura de serviços entre departamentos ou para novas instalações.

18.13.5. Alteração de Data de Vencimento:

Processo: Solicitar a alteração de datas de vencimento para faturas de serviços de telecomunicações, visando melhorar a gestão financeira.

18.13.6. Alteração de Endereço de Instalação e Cobrança:

Processo: Atualizar os endereços de instalação e cobrança para garantir que os serviços e faturas sejam direcionados corretamente.

18.13.7. Alteração de Velocidade de Internet:

Processo: Adequar a velocidade de internet às necessidades operacionais, preenchendo formulários para aumentar ou reduzir a capacidade conforme necessário.

18.14. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DADOS DE ATENDIMENTO:

Para garantir a disponibilidade contínua e eficiente dos serviços de telecomunicações necessários à operação da Contratante, a empresa contratada deve estabelecer e aderir a um cronograma de atendimento específico. Os detalhes são organizados conforme abaixo:

18.14.1. Disponibilidade do Serviço:

Objetivo: Assegurar que todos os serviços de telecomunicações sejam continuamente acessíveis para atender às operações da Contratante, mesmo durante picos de demanda ou emergências.

Processo:

Horário de Operação: Os serviços devem ser disponibilizados para a Contratante diariamente, abrangendo todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

Janela de Atendimento: O atendimento deve ser oferecido no mínimo das 08:00 às 20:00 horas, período identificado como de maior demanda dos serviços.

Cobertura Especial: Em emergências ou eventos especiais que exigem suporte adicional, a contratada deve estar preparada para estender o horário de atendimento conforme necessário, garantindo que as necessidades da Contratante sejam plenamente atendidas.

18.14.2. Garantia de Acesso e Resposta:

Objetivo: Prover um serviço confiável e responsivo que atenda às exigências operacionais da Contratante sem interrupções.

Processo:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Equipe de Suporte Disponível: Uma equipe dedicada deve estar disponível durante os horários de atendimento para responder a quaisquer solicitações, problemas ou emergências que possam surgir.

Protocolos de Atendimento: Estabelecer protocolos claros para a resposta a chamadas e solicitações, assegurando que todas as questões sejam prontamente identificadas, registradas e resolvidas.

18.15. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5:

A empresa contratada é responsável por fornecer um serviço de manutenção e suporte abrangente para garantir o funcionamento contínuo e eficiente dos serviços de telecomunicações da Contratante. Os requisitos para esses serviços são especificados da seguinte forma:

18.15.1. Consultor de Atendimento Dedicado:

Objetivo: Oferecer suporte personalizado e contínuo para atender todas as demandas relacionadas às telecomunicações da Contratante.

Processo:

Atribuição de Consultor: Um consultor de atendimento dedicado será designado para gerenciar e responder a todas as questões e necessidades da Contratante, assegurando um ponto de contato constante e conhecedor das especificidades do contrato e das necessidades da mesma.

18.15.2. Horário de Atendimento:

Objetivo: Assegurar disponibilidade adequada para manutenção e suporte durante os dias úteis.

Processo:

Disponibilidade: O serviço de suporte estará disponível por 6 horas diárias, durante 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira), cobrindo as horas de maior atividade da Contratante e garantindo assistência em tempo hábil.

18.15.3. Canais de Atendimento:

Objetivo: Oferecer múltiplas plataformas de comunicação para facilitar e agilizar o atendimento às solicitações e problemas.

Processo:

Variedade de Canais: A empresa deve disponibilizar diversos canais de atendimento, incluindo telefone, e-mail, WhatsApp, atendimento presencial e remoto. Essa diversidade permite acessibilidade e conveniência, garantindo que os funcionários da Contratante possam escolher o meio de comunicação que melhor atenda às suas necessidades em diferentes situações.

18.16. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO:

A empresa contratada é responsável por fornecer um serviço de instalação e configuração abrangente, que inclui várias etapas críticas para garantir a integração eficaz e funcional dos



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

sistemas de telecomunicações da Contratante. Os detalhes desse serviço são especificados da seguinte maneira:

18.16.1. Processo de Implantação:

Componentes: Inclui a instalação física, realização de testes, ativação dos serviços, documentação detalhada dos procedimentos e orientação técnica aos usuários do sistema para garantir que todos estejam aptos a utilizar as novas ferramentas e serviços eficientemente.

18.16.2. Definição e Integração do Processo:

Colaboração: O processo será definido em conjunto com a Contratante e a empresa contratada para consolidar as informações e definir como a nova solução será integrada com os sistemas já existentes.

Implementação: O escopo das programações e integrações necessárias será estabelecido e implementado de acordo com as necessidades operacionais da Contratante.

18.16.3. Configuração de Recursos:

Personalização: Os recursos da solução de telecomunicações serão configurados de acordo com as orientações e informações fornecidas pela Contratante durante a fase de implantação, assegurando que todos os componentes estejam alinhados com os requisitos específicos e as expectativas da mesma.

18.16.4. Responsabilidade pela Instalação:

Execução: A instalação completa dos equipamentos, incluindo telefones IP, componentes de hardware e software, além da ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada, será de responsabilidade da empresa contratada. Esta abrangência garante que a infraestrutura de telecomunicações seja estabelecida de forma coesa e operacional desde o início.

18.17. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER:

A empresa contratada é responsável por manter uma infraestrutura de datacenter que atenda às necessidades avançadas de segurança, eficiência e disponibilidade, conforme especificado abaixo:

18.17.1. Plataformas de Computação em Nuvem:

Compatibilidade: Todas as aplicações necessárias para a prestação dos serviços em nuvem devem estar baseadas em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem (como Amazon, Google, Microsoft), com redundância geográfica.

Conformidade: As plataformas utilizadas devem garantir que todas as exigências descritas sejam atendidas, incluindo a compatibilidade com os requisitos estabelecidos durante toda a vigência do contrato.

18.17.2. Infraestrutura Física:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro
CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23
Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br
Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

Construção Segura: A estrutura física deve garantir um ambiente seguro e controlado, atendendo aos requisitos de segurança física e lógica.

Piso Elevado e Cabeamento: Instalação de piso elevado com no mínimo três camadas de cabeamento, incluindo vias independentes para cabos de energshowia, dados lógicos e ópticos.

18.17.3. Sistema de Energia:

Independência Energética: Deve garantir total independência no fornecimento de energia para os equipamentos, incluindo a utilização de soluções de grupo gerador redundante e independente, com acionamento automático e capacidade de funcionamento ininterrupto.

Sistema Redundante de Baterias: Implementação de um sistema redundante de baterias para assegurar a transição entre o fornecimento normal de energia e o uso do grupo gerador.

18.17.4. Climatização e Proteção Ambiental:

Sistema de Climatização: Manutenção das condições térmicas ideais para os equipamentos, com um sistema redundante (N+1) para garantir operação contínua.

Proteção Contra Incêndio: Instalação de sistemas de detecção e supressão de incêndios avançados, utilizando gases inertes e sistemas de tubulação seca, além de dispositivos tradicionais de prevenção.

18.17.5. Segurança e Monitoramento:

Monitoramento Contínuo: Equipe de segurança operando 24x7x365, com sistemas de câmeras de circuito fechado para monitoramento interno e externo.

Controle de Acesso: Sistemas avançados para controlar o acesso às instalações, incluindo detecção de tentativas de arrombamento, sensores de abertura de portas e travas eletrônicas.

Registros e Relatórios: Possibilidade de gerar relatórios detalhados sobre o acesso e uso das instalações, garantindo transparência e controle.

18.17.6. Acesso e Controle:

Acesso Controlado 24x7: Disponibilização de acesso controlado para pessoas, veículos e materiais, com no mínimo três níveis de controle de acesso, para garantir a segurança da infraestrutura física e das informações hospedadas.

19. Condições de Execução:

A empresa contratada é responsável por cumprir as condições de execução estabelecidas no Termo de Referência, assegurando a instalação adequada e o funcionamento dos equipamentos e softwares. As condições detalhadas são as seguintes:

19.1.1. A **CONTRATADA** terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para instalar todos os equipamentos e fornecer o uso da licença de software necessário.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

19.1.2. A verificação física dos equipamentos e do funcionamento do sistema será realizada pelo gestor do contrato, com o auxílio dos profissionais de T.I da **PREFEITURA**.

19.1.3. A conformidade dos objetos com as especificações técnicas do Termo de Referência e da Proposta Comercial vencedora será rigorosamente verificada.

19.2. Flexibilidade do Prazo:

O prazo estabelecido pode ser ajustado mediante comunicação prévia da **CONTRATADA** e autorização da **CONTRATANTE**.

19.3. Reuniões de Alinhamento:

19.3.1. Uma reunião inicial será realizada para alinhar expectativas e esclarecer detalhes sobre as condições do contrato e execução dos serviços.

19.3.2. Esta reunião ocorrerá no **Andradas Prev**, dentro de 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

19.3.3. Durante a reunião, a **CONTRATADA** apresentará seu representante oficial e fornecerá documentação que comprove a qualificação dos profissionais envolvidos.

19.3.4. As instruções adicionais sobre a execução dos serviços serão fornecidas pela **Contratante** durante esta reunião.

19.4. Execução dos Serviços:

19.4.1. A execução dos serviços será oficialmente iniciada através da emissão de uma Ordem de Serviço (OS) pelo gestor do contrato.

19.4.2. A **CONTRATADA** será responsável por todas as manutenções e suporte técnico, que devem ser solicitados conforme a necessidade.

19.5. Responsabilidades da Contratada:

A **CONTRATADA** é responsável por fornecer todos os equipamentos e softwares necessários, bem como o pessoal adequado para a execução dos serviços.

19.6. Garantia de Conformidade:

A **Contratante** tem o direito de rejeitar qualquer serviço que não esteja em conformidade com as especificações e condições estabelecidas, exigindo que a **CONTRATADA** substitua ou repare qualquer irregularidade dentro de 10 (dez) dias corridos.

20. Obrigações das partes:

a. Da Contratada:

a) Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento do Contrato;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

-
- b) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
 - c) Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
 - d) Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, ao Andradas Prev ou a terceiros;
 - e) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;
 - f) Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Administração;
 - g) Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso;
 - h) Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
 - i) Não permitir a utilização do trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;
 - j) Manter durante toda a vigência do contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação/contratação;
 - k) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;
 - l) Indicar, logo após a assinatura do contrato e sempre que ocorrer alteração, um funcionário com plenos poderes para representá-la, assim como para decidir acerca de questões relativas ao contrato, bem como para atender aos chamados do gestor e do fiscal de contrato do Andradas Prev, principalmente em situações de urgência, com base em contato feito por meio de telefonia móvel ou outro meio igualmente eficaz;
 - m) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação/contratação;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

- n) Disponibilizar atendimento telefônico e/ou e-mail para efetuar as chamadas, quando da solicitação dos serviços, garantindo a execução dos serviços contratados nos dias úteis, sábados, domingos e feriados, inclusive após o fim do expediente laboral.
- o) Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

b. Do Contratante:

- a) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do serviço recebido provisoriamente com as especificações contidas neste Termo e no Contrato, para fins de aceitação e recebimentos definitivos;
- b) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- c) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- d) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada em relação ao objeto do Contrato;
- e) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da contratada pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatada;
- f) Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato;
- g) Decidir acerca das questões que se apresentarem durante a execução do contrato, se não abordadas no Termo de Referência;
- h) Verificar a regularidade fiscal e proceder às consultas e emissões de certidões de que trata §4º do art. 91 da Lei nº 14.133/2021 antes da formalização do contrato ou prorrogação de sua vigência;
- i) Proporcionar acesso e movimentação do pessoal contratado às suas instalações;
- j) Aplicar à Contratada as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis;
- k) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

21. Sanções Aplicáveis:

21.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradaspjev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

21.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;
- d) multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 45 (quarenta e cinco) dias;
- e) multa rescisória de 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, em caso de inexecução parcial do contrato;
- f) multa rescisória de 30% (trinta por cento) sobre o valor do Contrato, em caso de inexecução total do contrato;

21.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

21.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

21.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

21.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada de eventual garantia prestada ou será cobrada judicialmente.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

21.7. O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificados e comprovados, cujos efeitos não eram possíveis evitar, ou impedir, nos termos do art. 393 do Código Civil. 15

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

22. Disposições Gerais:

- a) O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;
- b) A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução do objeto, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante, em conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021;
- c) Os serviços deverão ser executados diretamente pela CONTRATADA, não podendo ser subempreitados, cedidos ou sublocados;
- d) Os serviços deverão ser executados com base na legislação vigente e nas normas emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);
- e) Caberá à CONTRATADA responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, bem como assegurar os direitos e cumprimentos de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, devendo informar à CONTRATANTE quaisquer alterações que impliquem o contrato firmado;
- f) Todos os pagamentos de tributos, fretes, aluguel de equipamentos, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir na prestação dos serviços, principalmente, observadas as normas regulamentadoras e a legislação vigente, são de responsabilidade da CONTRATADA;
- g) Todos os equipamentos necessários deverão ser fornecidos em regime de comodato e serão utilizados exclusivamente para os serviços compreendidos neste Termo de Referência;
- h) A CONTRATANTE é responsável, durante todo o período de vigência do contrato, pela guarda e zelo dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
DO MUNICÍPIO DE ANDRADAS – ANDRADAS PREV**

Praça Vinte e Dois de Fevereiro, n.º 62 – salas 11 e 12 – Centro

CEP: 37838-042 – Andradas/MG – CNPJ: 04.949.250/0001-23

Endereço eletrônico: andradasprev@andradas.mg.gov.br

Telefones para contato: (0**35) 3731-4717

-
- i) Todos os serviços relativos à especificação, elaboração de projetos, configuração, instalação e manutenção de toda a infraestrutura de rede até os roteadores de acesso, bem como toda a infraestrutura externa (cabos, fios, tubulações etc) serão de responsabilidade da CONTRATADA;
 - j) Os equipamentos necessários ao funcionamento dos serviços deste objeto deverão se adequar à tensão e às condições ambientais existentes no local de instalação. Necessidades de conversores de tensão, estabilizadores de tensão, nobreaks, retificadores, dentre outros, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

23. Prazo de Vigência:

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado nos termos da Lei.