SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 7/2022/COPOC/DETIC/SUSEP

TERMO DE REFERÊNCIA DETIC Nº 01/2022

SERVIÇO GERENCIADO DE TELEFONIA VIRTUAL CORPORATIVA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, para fornecimento de Solução de Comunicação IP unificada em nuvem, incluindo:

1.1.1. Planejamento e execução da implantação;

1.1.2. Configuração e customização da solução;

1.1.3. Fornecimento de equipamentos, sistemas e acessórios;

1.1.4. Prestação de serviços de telefonia IP interna e externa;

1.1.5. Prestação de Serviços de STFC;

1.1.6. Manutenção da solução, incluindo reposição de componentes, com garantia de funcionamento;

1.1.7. Serviço de suporte ao usuário;

1.1.8. Gravação de áudios URA; e

1.1.9. Transferência de conhecimento para o corpo técnico da SUSEP.

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum prestado de forma continuada.

1.3. O quantitativo envolvido da contratação está detalhado neste instrumento.

1.4. O código CATSER do serviço é 27421.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução Empreitada por Preço Global.

1.6. Na fase de planejamento, não foi identificada a possibilidade administrativa de fracionamento do objeto em diferentes grupos, tendo em vista, que todo processo configura um grupo único, sendo técnica e economicamente inviável fomentar a competitividade e obter mais de 1 (um) vencedor no presente certame, conforme justificado neste Termo.

1.7. O serviço será prestado por 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado na forma da lei até 60 (sessenta) meses.

1.8. O critério de aceitabilidade de preços é sigiloso, nos termos do art. 15 do Decreto nº 10.024, de 2019, do art. 7º, §3º da Lei nº 12.527, de 2011, e do art. 20 do Decreto nº 7.724, de 2012.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Contextualização e justificativa da contratação

Cenário Atual

Atualmente a Susep possui um sistema telefônico corporativo analógico, físico e limitado às suas unidades (Rio de Janeiro/RJ, São Paulo/SP e Brasília/DF). A realidade de regimes de trabalho à distância tornou o sistema, já obsoleto, ainda mais inadequado, uma vez que os ramais telefônicos dos usuários não lhes são úteis quando em teletrabalho. Nesse cenário, os servidores da Susep lançam mão de seus telefones celulares pessoais em ligações de caráter institucional. Os diversos contratos que sustentam os serviços componentes da solução atual de telefonia trazem ao mesmo ambiente tecnologias de diferentes operadoras, criando dificuldades de integração e indisponibilidades de serviço. Centrais telefônicas de diferentes modelos e fabricantes, apesar de integradas por meio de gateways, requerem diferentes contratos de manutenção. Os diversos recursos de telefonia IP amplamente fornecidos pelo mercado estão atualmente indisponíveis à Susep em função da obsolescência de suas centrais e aparelhos telefônicos.

No segundo semestre de 2021, foi implementada a mudança de endereço da unidade ERSSP. No novo endereço, houve a necessidade de se conformar às restrições de infraestrutura, não sendo possível a passagem de cabos telefônicos. A condição implicou na impossibilidade de aproveitamento tanto da então atual central telefônica quanto dos telefones da unidade. No edifício sede, têm sido registrados incidentes de descontinuidade de serviço de atendimento telefônico em função de incompatibilidade verificadas entre distintas operadoras de serviços de telefônicos STFC local e DDG.

Situações como as citadas, recorrentes nos últimos meses, evidenciam a necessidade de atualização do desenho atual do serviço de telefonia corporativa utilizado na Susep.

Cenário almejado

O principal alvo da contratação é mudar o paradigma de telefonia na Susep, trazendo o serviço para a realidade em que se encontram servidores e terceirizados. Neste cenário, o sistema de telefonia almejado deve atender aos critérios de mobilidade apropriados para regimes híbridos de trabalho

(presencial e remoto), de forma que o ramal do usuário possa acompanhá-lo onde quer que esteja.

Outro ponto a ser instruído é a questão do serviço de suporte técnico especializado. Os servidores da Susep não possuem expertise em serviços telefônicos e a manutenção e sustentação de uma solução de telefonia deve ter caráter abrangente, de forma a não haver ocasião para repúdio de responsabilidade entre contratadas distintas.

Atualmente, as soluções de telefonia virtual modernas oferecem funcionalidades de ramais que tornam o meio de comunicação uma verdadeira ferramenta de trabalho para times profissionais. Portanto, pretende-se disponibilizar aos servidores da Susep ramais de telefonia virtual capazes de funcionalidades individuais e de grupo.

Deverão ser buscadas a integração, interoperabilidade e padronização dos sistemas telefônicos disponibilizados em todas as unidades da Susep. Um sistema único e abrangente tornará a solução de telefonia mais simples de gerenciar reduzindo o custo e o esforço de manutenção dos serviços de telefonia corporativa. Havendo uma única empresa licenciada responsável pela prestação de serviços de telefonia ligados à Rede Pública de Telefonia Comutada, espera-se eliminar os atuais problemas de incompatibilidade tecnológica entre operadoras distintas que afetam a qualidade do serviço de atendimento ao público e serviços de "siga-me" das centrais da Susep.

Outra capacidade a ser buscada é a flexibilidade geográfica. Da mesma forma que houve recente alteração de endereço da unidade ERSSP, o mesmo evento pode se repetir com outras unidades. O custo logístico de desmontagem do sistema telefônico no endereço antigo e remontagem no novo é um ônus a ser evitado. Por isso, busca-se uma solução que seja totalmente em nuvem e independente de endereço físico, como é amplamente oferecido pelo mercado atual de telefonia corporativa.

Em contorno à restrição de ramais hoje existente na sede, será demandada uma solução escalável, que seja capaz de comportar tantos ramais quantos foram necessários, inclusive com possibilidade de redução, se for o caso, ajustando o custo da solução à exata necessidade de cada momento.

Respondendo à atual complexidade administrativa e gerencial da atual solução de telefonia da Susep, será instruída uma solução "as a Service". O requisito desvincula a Administração da obrigação de imobilização e manutenção de todos os ativos de software e hardware que compõem a solução, transferindo a complexidade da gestão a terceiro especializado, liberando os servidores da Susep a atividades de maior efeito estratégico para a organização.

A virtualização da solução de telefonia corporativa gerenciada obriga a Susep a exigir da eventual Contratada o atendimento a rigorosos requisitos de segurança cibernética e alta disponibilidade que garantam o contínuo e seguro funcionamento da solução, mesmo estabelecida na rede pública de computadores.

Por fim, e não menos importante, o serviço de atendimento telefônico ao público deve ser modernizado. Valendo-se das facilidades disponibilizadas por sistemas de PABX virtuais, será especificada funcionalidade de "*contact center*" gerenciado, inclusive com serviços eventuais de gravação profissional das mensagens de atendimento automático. A melhoria trará mais gerenciabilidade ao serviço e colaborará para uma melhor imagem da Susep perante o cidadão.

O prazo de vigência do contrato.

O prazo inicial de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses.

A escolha desse prazo em detrimento dos usuais 12 (doze) meses previstos no art 57 da Lei 8.666/93 se deve aos fatores enumerados a seguir.

Primeiramente, o serviço objeto do contrato possui um ônus de implantação que deve ser cuidadosamente considerado. A instalação e configuração do sistema de telefonia virtual, o recolhimento e a distribuição de aparelhos telefônicos Voip, a configuração dos ativos de rede interna da Susep, o cadastramento de ramais, usuários, permissões e grupos de ramais, o treinamento de mais de 300 usuários, dentre outras atividades atreladas à transição contratual englobam um esforço que oneraria os preços caso a Contratada tivesse a expectativa de rescisão de contrato após apenas 12 (doze) meses de execução. Em segundo lugar, um prazo curto do contrato aumentaria o custo mensal de amortização dos ativos aplicados na contratação (locação de aparelhos telefônicos, *appliances*, gateways, ATA´s, licenças) aumentando o preço do serviço. Por outro lado, um prazo de 36 (trinta e seis) meses diluiria esses custos ao longo da vigência, desonerando o orçamento necessário à contratação. Outro fator de relevante importância é a assimilação dos recursos da solução pelo usuário da Susep. Quanto mais elástico for o prazo de vigência, maior será o aprendizado, a efetiva inserção da solução na rotina do usuário, a produção de resultados concretos e criação de valor para a Susep. Por fim, cita-se o esforço de eventual transição contratual, com ações de portabilidade de diversos serviços telefônicos, recolhimento dos aparelhos distribuídos, seguidos de redistribuição dos novos, novo enfrentamento da curva de aprendizado, recadastramento de ramais, atualização de AD e todo o pacote de serviços a ser reaplicado no ambiente de TIC da Susep, cenário que deve ser adiado face aos riscos de descontinuidade do serviço decorrentes de sua execução. Pelos fatores expostos, o prazo inicial de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses.

Justificativas referente a outros requisitos da contratação.

Encontram-se pormenorizadas em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (1337866), constante deste processo.

2.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AO PEI/SUSEP 2020-2023
Objetivos Estratégicos
Otimizar os processos críticos de negócios.

ALINHAMENTO AO PDTI/SUSEP 2021			
ID	**Necessidade do PDTI**	**Ação do PDTI associada**	**Meta do PDTI**
01	N14 - Manter os serviços críticos para as necessidades da SUSEP.	A93 - Contratar serviço de telefonia fixa.	M31 - Modernizar serviço de telefonia fixa

ALINHAMENTO AO PAC–SUSEP/2022	
Item	**Descrição**
115	2682 - "*Serviço: estabelecimento, manutenção e suporte a sistema de telefonia IP, pagamentos mensais*".

2.3. Estimativa da demanda

Os fatores que resultaram nos quantitativos informados nesta seção estão detalhados nos estudos preliminares.

2.3.1. Ramais telefônicos

Estima-se um mínimo de 116 (cento e dezesseis) e máximo de 550 (quinhentos e cinquenta) usuários, um ramal para cada usuário. Esse cálculo exclui ramais “virtuais” relacionados a agrupamentos (itens 3.3.7.18 e 3.3.7.19).

2.3.2. Aparelhos telefônicos VOIP

Estima-se no máximo um telefone Voip por usuário, mas os aparelhos serão solicitados sob demanda, a critério de cada usuário.

2.3.3. Terminais de Audioconferência

Estima-se que serão solicitados até 10 (dez) terminais, mas os aparelhos serão solicitados sob demanda, a critério da equipe de fiscalização.

2.3.4. Serviços de Telefonia Fixa (STFC)

Serão contratados os serviços telefônicos atualmente prestados à Susep, detalhados em 3.6.5.

2.3.5. Gravações para URA

A Contratada deverá produzir arquivos de áudio para reprodução na unidade URA do sistema de telefonia.

2.4. Parcelamento da solução de TIC

Não caberá o parcelamento do objeto, sendo a solução composta de um único item. O parcelamento da solução exporia todo o projeto a risco de falha de interoperabilidade e lacunas de conhecimento, pois não haveria garantia de os itens da solução de telefonia virtual fornecidos por licitantes distintos serem compatíveis entre si.

O PABX em nuvem, a *stack* de hardware e software da solução, o serviço de suporte, os aparelhos telefônicos, os serviços de implantação, configuração e treinamento são itens do objeto tecnicamente entrelaçados e dependentes entre si, de forma que o seu parcelamento comprometeria o sucesso do projeto, segundo os requisitos exigidos.

Em adição às razões detalhadas nos estudos preliminares, os serviços STFC não devem ser parcelados, mas devem ser prestados pela própria fornecedora da solução de telefonia corporativa em nuvem, garantindo a integração com o sistema e o seu contínuo funcionamento. Como um dos requisitos da contratação é a sua flexibilidade geográfica, a escolha pelo parcelamento desse item poderia expor o projeto a risco de fracasso, uma vez que a prestadora do STFC deveria entrar em acordo com a prestadora do PABX Virtual quanto a detalhes técnicos de integração dos dois serviços. Eventual desacordo entre esses terceiros inviabilizaria a solução como um todo. Ainda que houvesse alinhamento, o risco voltaria a emergir nos momentos de transição contratual, quando as sucessoras igualmente deveriam se entender para garantir o funcionamento do serviço, expondo todo o serviço a um renovado risco de ruptura em virtude de dependência de acordo entre terceiros. A decisão da equipe de planejamento é pela eliminação do citado risco, atribuindo à mesma Contratada tanto o serviço de PABX virtual quanto o STFC.

Por fim, as gravações para reprodução em URA também serão englobadas no objeto em virtude do seu pequeno valor, o que exporia o item a risco de não haver interessados. Contudo, será admitida a sua subcontratação.

2.5. Resultados e benefícios a serem alcançados

- Modernização do serviço de telecomunicação da Susep.
- Interoperabilidade entre todos os componentes da solução de telefonia, proporcionando efetivo funcionamento dos serviços telefônicos da autarquia.
- Mobilidade dos ramais da solução telefônica corporativa, apropriada ao Programa de Gestão no qual estão inscritos os servidores da Susep.
- Alinhamento do serviço de telecomunicação da Susep ao novo modelo de trabalho híbrido, de forma independente da localização física dos usuários.
- Encerramento das despesas/contratos com manutenção das centrais telefônicas físicas obsoletas atualmente existentes na Susep.
- Redução do custo administrativo de manutenção dos serviços de telefonia na Susep.
- Redução da dependência da malha de cabeamento estruturado nos serviços de telefonia interna e externa.
- Integração do serviço de comunicação por voz aos demais serviços da plataforma de colaboração utilizada na Susep.
- Institucionalização da comunicação telefônica corporativa, em substituição ao uso de telefones móveis pessoais dos usuários da Susep.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Glossário

• **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações.

• **ATA**: Adaptador de telefone analógico para o sistema Voip.

• **Grupo de Ramais**: agrupamento virtual de ramais no sistema que caracteriza os ramais pertencentes a uma mesma unidade de negócio.

• **DDR**: Discagem Direta a Ramal.

• **LDI**: Longa Distância Internacional.

• **LDN**: Longa Distância Nacional.

• **NMS**: Nível Mínimo de Serviço.

• **RTPC**: Rede de Telefonia Pública Comutada.

• **SIP**: Session Initiation Protocol – protocolo de comunicação entre os elementos do sistema de telefonia.

• **Softphone**: Software que emula as funcionalidades de um telefone IP.

• **STFC**: Serviço de Telefonia Fixo Comutado.

• **Telefone IP**: aparelho telefônico habilitado para comunicação através de rede TCP/IP.

• **Telefonia externa:** Serviços telefônicos do STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado)

3.2. VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA

3.2.1. O objeto do contrato é a prestação de serviços gerenciados de telefonia virtual corporativa.

3.2.2. O serviço será prestado por 36 (trinta e seis) meses iniciais, podendo ser prorrogado na forma da lei.

3.2.3. A remuneração da Contratada será mensal, após implantada a solução.

3.2.4. **Serão objeto de faturamento:**

3.2.4.1. Uma única vez: Serviço de projeto e implantação da solução;

3.2.4.2. Mensalmente:

3.2.4.2.1. A sustentação do sistema de telefonia virtual IP em nuvem;

3.2.4.2.2. A quantidade de aparelhos telefônicos da Contratada disponibilizados à Susep;

3.2.4.2.3. Os planos de telefonia STFC.

3.2.5. O serviço deverá observar os níveis mínimos de serviço fixados no instrumento.

3.2.5.1. A violação aos níveis de serviço sujeitará a Contratada a glosas na fatura.

3.2.6. De modo a garantir a interoperabilidade entre seus componentes, toda a solução de telefonia deverá se basear no protocolo de comunicação SIP (Session Initiation Protocol).

3.2.7. Todos os componentes de hardware aplicados na solução deverão ser novos, de primeiro uso, em linha de fabricação e devidamente licenciados.

3.2.8. Todos os componentes de software da solução deverão ser mantidos na última versão de produção disponibilizada pelo respectivo fabricante, sem ônus adicional para a Susep, além de estar devidamente licenciados, no que couber.

3.2.9. A contratação possui três fases: **(i) Projeto e Implantação; (ii) Operação; e (iii) Transição.**

3.2.9.1. Fase de Projeto e Implantação

3.2.9.1.1. Haverá o alinhamento das expectativas (reunião inicial);

3.2.9.1.2. A Contratada realizará o planejamento do projeto da implantação;

3.2.9.1.3. A Susep analisará e eventualmente aprovará o Plano de Implantação;

3.2.9.1.4. A Contratada executará o projeto de implantação aprovado, incluindo estabelecimento do PABX em nuvem, habilitação de ramais, distribuição e configuração de aparelhos, treinamento de usuários, habilitação de STFC, etc;

3.2.9.1.5. A Susep homologará implantação e realizará o pagamento dos serviços desta fase.

3.2.9.2. Fase de Operação

O contrato entrará em sua fase de ciclos mensais, nos quais:

3.2.9.2.1. A Contratada manterá o serviço em operação;

3.2.9.2.2. A Contratada prestará serviço de suporte ao usuário da Susep;

3.2.9.2.3. A Contratada enviará relatórios de itens faturáveis;

3.2.9.2.4. A Susep validará os relatórios, apontando ajustes, se for o caso, e autorizará o faturamento;

3.2.9.2.5. A Contratada emitirá as faturas e a Susep instruirá o respectivo pagamento.

3.2.9.3. Fase de Transição

3.2.9.3.1. Após a seleção da sucessora dos serviços, a Contratada realizará as atividades correspondentes à transferência dos serviços para a Contratada, com esta interagindo e colaborando pela continuidade dos serviços, do ponto de vista do usuário.

3.2.9.3.2. A Contratada recolherá os seus ativos que porventura estiverem nas dependências da Susep.

3.2.10. Os principais itens da solução são:

3.2.10.1. O sistema de telefonia virtual IP em nuvem (3.3);

3.2.10.2. O serviço de suporte ao usuário (3.4);

3.2.10.3. O serviço de telefonia fixa comutada (STFC) (3.6);

3.2.10.4. O fornecimento de aparelhos telefônicos (3.7);

3.2.10.5. A disponibilização de *softphones* (3.8);

3.2.10.6. O acesso aos dados de utilização do sistema de telefonia (3.9);

3.2.10.7. O serviço de Treinamento dos usuários (3.10);

3.2.10.8. A configuração e produção de gravações para URA (3.11); e

3.2.10.9. O serviço de implantação da solução (3.12).

3.3. O SISTEMA DE TELEFONIA VIRTUAL IP EM NUVEM

3.3.1. Visão geral do sistema

3.3.1.1. A Contratada deverá disponibilizar à Susep serviço virtual de telefonia IP em nuvem, incluindo a disponibilização de componentes de software, hardware e demais recursos necessários à prestação dos serviços.

3.3.1.2. Os componentes do serviço deverão ser hospedados em ambiente de nuvem da Contratada, observadas as condições detalhadas neste instrumento.

3.3.1.3. O sistema deverá ser dimensionado para atendimento à quantidade de ramais previstas em 3.3.4.

3.3.1.4. O serviço deverá ser disponibilizado aos usuários da Susep:

3.3.1.4.1. Em trabalho presencial nas unidades previstas em 3.5;

3.3.1.4.2. Em trabalho remoto, por meio da internet.

3.3.1.5. Os usuários da Susep farão uso do serviço valendo-se do acesso à internet já existente nas unidades da Susep ou através de outros meios de acesso à internet, não incluídos nesta contratação.

3.3.1.6. A implantação, a configuração, a manutenção, a sustentação e o suporte ao sistema de telefonia virtual serão de responsabilidade da Contratada.

3.3.2. Visão geral do PABX Virtual em nuvem

3.3.2.1. A solução PABX deverá ser responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, funções de roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de todas as chamadas

3.3.2.2. Deverá suportar integrações com serviços de rede DNS e NTP (NTP ou SNTP);

3.3.2.3. A solução deve ser independente dos dispositivos de rede, ou seja, deve garantir as mesmas funcionalidades, independente do fabricante dos ativos de rede que a Contratante já possuir, resguardadas as questões relacionadas ao oferecimento de recursos mínimos de infraestrutura de *QoS*, banda*, jitter, delay* e perda de pacotes;

3.3.2.4. Deverá possuir recursos de classificação e marcação de pacotes, de forma que seja possível realizar a priorização do tráfego de voz através da aplicação dos principais mecanismos de *QoS (Quality of Service*) com base em endereços de IP de origem/destino, portas TCP (*Transmission Control Protoco*l)/UDP (*User Datagram Protocol)* de origem e destino ou seguindo os padrões recomendados de *ToS (Type of Service*), DSCP (*Differentiated Services Code Point*) e campo CoS (*Class of Service*) do frame ethernet;

3.3.2.5. Deverá permitir a interoperabilidade e a comutação tradicional com a Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC).

3.3.2.6. Todo o tráfego de voz deve ser prioritariamente através do protocolo G.729 (qualquer das variações G.729, G.729A, G.729B ou G.729AB) e o *fall back* para G.711.

3.3.2.7. Deverá permitir integração com todas as instâncias do Microsoft Windows *Active Directory* (AD), serviço de diretório utilizado na rede da SUSEP, para autenticação dos usuários.

3.3.2.8. O PABX deverá reconhecer o mesmo ramal vinculado a mais de um dispositivo;

3.3.2.9. Deverá possibilitar o "desvio de chamadas" - deve ser suportado os desvios incondicionais, por ocupado, por não atendimento e indisponível, com suporte para ativação/desativação remota de desvios;

3.3.2.10. Deverá reproduzir arquivo de áudio para chamadas em retenção e em espera, devendo ser permitido o upload de outros arquivos de áudio pelo portal de administração;

3.3.2.11. Deverá permitir audioconferência de voz, com pelo menos 10 usuários.

3.3.3. Administração e Configuração do Sistema de Telefonia

3.3.3.1. O sistema deve possuir gestão e configuração centralizadas em portal único na internet.

3.3.3.2. O portal deverá possuir interface intuitiva.

3.3.3.3. O portal de administração deve oferecer pelo menos três níveis de acesso: (i) Administrador da Empresa; (ii) Administrador de Ramal/usuários; e (iii) administrador de dispositivos.

3.3.3.4. Através do portal, deve ser possível o provisionamento, a administração e o gerenciamento centralizado de usuários e dispositivos.

3.3.3.5. O portal deverá oferecer suporte a HTTPS;

3.3.3.6. O portal deverá informar o status de ramais e dispositivos;

3.3.3.7. O portal deverá oferecer um “catálogo de ramais” para consulta pelos usuários, pesquisável por meio de “nome do usuário” ou “nome da unidade”, pelo menos;

3.3.3.8. A gestão e a configuração do sistema deverão ser realizadas pela Contratada por meio de serviço de suporte (item 3.4), podendo ser franqueadas a usuários específicos da Susep indicados pela equipe de fiscalização;

3.3.3.9. Todo o provisionamento dos telefones IP deverá ser feito de forma automatizada na mesma solução, de tal forma que não seja necessário digitar as credenciais de autenticação do SIP nos telefones e nem no portal de administração dos telefones IP.

3.3.4. Quantidade Prevista de Ramais

3.3.4.1. Nas unidades da Susep, o número de ramais telefônicos previstos para o sistema segue a tabela a seguir:

Unidade	Mínimo	Máximo
Sede-RJ	100	410
São Paulo/SP	10	80
Brasília/DF	5	50
Arquivo-Geral-RJ	1	10
Total:	116	550

3.3.4.2. Na unidade Sede-RJ, pode haver a ocorrência de até 10 (dez) pontos com ramais analógicos, cuja conexão ao sistema demandará da Contratada a aplicação de interfaces apropriadas (p.ex. ATA)

3.3.4.3. As interfaces a que se referem o item anterior deverão operar por meio de protocolo SIP obedecendo todos requisitos de segurança especificados neste instrumento.

3.3.4.4. A disponibilização de tais interfaces será de responsabilidade da Contratada e não será objeto de faturamento.

3.3.4.5. O quantitativo de ramais de usuário habilitados não impactará o valor mensal a ser faturado a título do sistema de telefonia virtual IP em nuvem.

3.3.5. Perfis de acesso

3.3.5.1. O sistema deverá prover meios de gerenciar “perfis de acesso”, que correspondem a conjuntos de permissões relacionadas aos usuários do sistema, com pelo menos as seguintes configurações:

Id	Configuração	Valores possíveis
1	Usuário pode realizar chamadas internas?	Sim/Não
2	Usuário pode realizar chamadas externas locais para telefone fixo?	Sim/Não
3	Usuário pode realizar chamadas externas locais para telefone móvel?	Sim/Não
4	Usuário pode realizar chamadas externas LDN para telefone fixo?	Sim/Não
5	Usuário pode realizar chamadas externas LDN para telefone móvel?	Sim/Não
6	Usuário pode realizar chamadas externas LDI?	Sim/Não
7	Usuário pode realizar chamadas para números como 0300, 0500, 0900, etc	Sim/Não
8	Usuário tem perfil de gestor do sistema?	Sim/Não

3.3.6. Cadastro de ramais e usuários do sistema

3.3.6.1. O sistema deverá prover meios cadastrar usuários de ramais com pelo menos os seguintes dados:

Id	Configuração
1	Número do ramal
2	Identificador do usuário (nome)
3	E-mail do usuário
4	Senha pessoal e secreta
5	Perfil de acesso
6	“Grupo(s) de ramal” a que pertence o ramal

3.3.6.2. A Contratada deverá providenciar a atualização de dados de ramal de usuário nas instâncias de Microsoft Active Directory da Susep, preferencialmente de forma automática.

3.3.6.3. Ramais cadastrados poderão ser desativados a pedido da Susep por meio do serviço de Suporte ao Usuário (3.4).

3.3.7. Funcionalidades previstas nos ramais do sistema

3.3.7.1. Realização e recepção de chamadas telefônicas entre ramais do sistema.

3.3.7.2. Possibilidade de se vincular cada ramal a pelo menos 5 (cinco) dispositivos (por ex: telefone IP, smartphone, tablet, desktop, notebook, etc).

3.3.7.3. Compatibilidade com o sistema de chamadas diretas a ramal (DDR) do serviço STFC (item 3.6).

3.3.7.4. Identificação do número chamador (BINA);

3.3.7.5. Identificação do número conectado;

3.3.7.6. Restrição de identificação do número de origem (Número de A);

3.3.7.7. Estacionamento de chamadas *("call park"*);

3.3.7.8. Retenção automática de chamadas, possibilitando a troca entre chamadas, mantendo-se a outra "em espera".

3.3.7.9. Redirecionamento de chamada na hipótese de estar ocupado;

3.3.7.10. Redirecionamento de todas as chamadas para outro ramal ou para o sistema de mensagens.

3.3.7.11. "Captura de chamadas", possibilitando um usuário atender a partir de seu ramal ligações destinadas a outro usuário;

3.3.7.12. Transferência de "chamadas anunciadas", ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado.

3.3.7.13. "Transferência direta de chamadas", ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;

3.3.7.14. "Retomada de transferência", possibilitando o retorno de uma chamada transferida sem atendimento.

3.3.7.15. "Encaminhamento" de chamadas, programado por número telefônico em caso de falha na rede, para qualquer outro destino telefônico.

3.3.7.16. "Roteamento" das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à solução.

3.3.7.17. "Não perturbe", correspondente ao bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;

3.3.7.18. "Agrupamento de ramais", operando sob busca automática, de forma que possam ser chamados através de um único número chave virtual, válido na rede nacional de telefonia;

3.3.7.19. Chamada aos ramais de grupo com as seguintes possibilidades:

3.3.7.19.1. *Circular* – Envia as chamadas para os usuários/terminais inseridos no grupo de forma linear, enviando a chamada para a primeira pessoa disponível no grupo, começando com o próximo número depois de onde a última chamada foi enviada.

3.3.7.19.2. *Regular* – Envia as chamadas para os usuários/ terminais inseridos no grupo iniciando sempre pelo primeiro usuário/ terminal definido pelo Administrador do Serviço.

3.3.7.19.3. *Simultâneo* – Toca em todos os usuários/ terminais inseridos no grupo, o primeiro usuário/ terminal a atender a chamada é conectado.

3.3.7.19.4. *Uniforme* – Quando uma chamada é concluída, o usuário move-se para a parte inferior da fila de chamadas de uma forma aleatória. A próxima chamada recebida vai para o usuário que esteve inativo por mais tempo. Se um usuário recebe uma chamada que não foi direcionada a ele através do grupo de busca, esta não é contabilizada para o recebimento de chamadas uniformes.

3.3.7.20. Sinalização de chamada em espera;

3.3.7.21. "Chefe e secretária", correspondente ao direcionamento de chamadas destinadas a um ramal primário para serem atendidas em um ramal secundário;

3.3.7.22. Acesso ao histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas;

3.3.7.23. "Correio de voz", que é oferecido ao chamador quando de chamadas não atendidas (item 3.3.21).

3.3.7.24. "Discagem rápida", correspondente a memorização de números telefônicos por meio das teclas de 0 a 9.

3.3.7.25. Agenda pessoal centralizada.

3.3.7.26. "Cadeado eletrônico", correspondente à solicitação de código para realização de chamadas.

3.3.8. Acesso aos ramais

3.3.8.1. Os usuários acessarão seus ramais por meio de aparelhos de comunicação VoIP (item 3.7) ou softphones (item 3.8).

3.3.9. URA (Unidade de Resposta Audível)

3.3.9.1. O sistema deverá contar com subsistema URA, permitindo a configuração de árvores de decisão multinível.

3.3.9.2. A central URA deverá suportar minimamente 10 (dez) chamadas simultâneas.

3.3.9.3. A central deverá dispor de sistema DAC (distribuidor automático de chamadas) implementado internamente, que deverá ser capaz de implementar, no mínimo, 10 filas de atendimento diferentes e associar qualquer ramal da central a uma ou mais filas, baseado no conceito de agentes.

3.3.9.4. O sistema deverá atender automaticamente a chamadas entrantes, reproduzir uma gravação e receber do chamador uma opção ou ramal, redirecionando a chamada;

3.3.9.5. As árvores de decisão da unidade URA deverão comportar até 3 (três) sub níveis;

3.3.9.6. As gravações de cada nível das árvores de decisão poderão ser alteradas a critério da Contratante.

3.3.9.7. A criação das gravações da URA será de responsabilidade da Contratada e está detalhada no item 3.11.

3.3.9.8. A Contratada atuará na configuração da URA sempre que solicitado pela Susep.

3.3.10. Funcionalidades da "Central de Atendimento" do PABX

3.3.10.1. O sistema deverá oferecer conjunto de funcionalidade de "Central de Atendimento" (Contact Center);

3.3.10.2. O subsistema de "Central de Atendimento" deverá comportar a gestão de até 10 (dez) atendentes operando simultaneamente sob gestão de um supervisor;

3.3.10.3. A “Central de Atendimento” deverá atuar em modo “passivo” (somente recepção de chamadas);

3.3.10.4. Todas as chamadas serão recepcionadas por URA e distribuídas igualmente entre os atendentes disponíveis;

3.3.10.5. As gravações reproduzidas na “árvore de escolha” do subsistema URA serão produzidas na forma prevista no item 3.11.

3.3.10.6. A “Central de Atendimento” deverá registrar o status dos atendentes, permitindo ao supervisor o acompanhamento em tempo real das atividades individuais dos membros da equipe de atendentes.

3.3.10.7. A “Central de Atendimento” deverá manter em espera as chamadas entrantes quando não houver posição de atendimento disponível, reproduzindo gravação de espera até que o efetivo atendimento seja possível.

3.3.10.8. A “Central de Atendimento” deverá permitir a reprodução de mensagens distintas para diferentes horários/feriados/finais de semana.

3.3.11. Atualização do Sistema

3.3.11.1. Caberá à Contratada manter atualizados os ativos de TIC que compõem a solução, incluindo aplicativos, sistemas operacionais e equipamentos;

3.3.11.2. A versão em produção dos ativos de software deverá ser a última versão estável disponibilizada pelos respectivos fabricantes;

3.3.11.3. A Contratada deverá demonstrar à equipe de fiscalização as versões dos componentes da stack da solução principal em operação, a última versão estável disponibilizada pelo fabricante da solução.

1.1.1.1. A demonstração acima será feita ao final de cada semestre contratual.

3.3.12. Escalabilidade

3.3.12.1. O sistema deverá ser escalável, permitindo o acréscimo ou supressão de ramais, conforme indicado pela Contratante.

3.3.12.2. A flutuação no número de ramais não poderá causar impacto no desempenho do sistema.

3.3.12.3. A solução deverá suportar crescimento de usuários/ramais licenciados dentro do limite do contrato, sem necessidade de instalação de novos equipamentos, componentes ou sistemas, bastando para este aumento a ativação das licenças de usuários/ramais adicionais.

3.3.13. Capacidade

3.3.13.1. O sistema deverá operar de maneira estável sob todas as cargas possíveis de utilização, dentro do limite de usuários previstos.

3.3.13.2. O sistema não poderá apresentar degradação na qualidade das ligações em função de picos de utilização.

3.3.13.3. A solução deverá funcionar sob o mesmo nível de serviço quer os usuários da Susep estejam nas dependências da Susep utilizando as redes locais, quer estejam trabalhando à distância, por meio de SBC (Session Border Controller), excluídas as condições alheias à responsabilidade da Contratada.

3.3.13.4. Caberá à Contratada dimensionar sua infraestrutura de forma a permitir a plena utilização dos recursos enumerados neste instrumento.

3.3.14. Segurança e Sigilo

3.3.14.1. A Contratada deverá garantir o sigilo telefônico das ligações realizadas através do sistema, observando o disposto na Lei nº 9296/1996.

3.3.14.2. As comunicações realizadas pelo sistema deverão fazer uso de instrumentos de criptografia atuais.

3.3.14.3. O sistema deve permitir ao usuário a troca de sua senha para acesso ao sistema telefônico.

3.3.15. Alta Disponibilidade

3.3.15.1. O sistema deverá permanecer funcional e plenamente disponível durante todo o período do contrato, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3.3.15.2. A taxa de disponibilidade mínima do sistema é de 99,999% do tempo do contrato.

3.3.15.3. A Contratada deverá contar com sistema de monitoramento e registro de disponibilidade do serviço ao longo do tempo (item 3.3.20).

3.3.15.4. A Contratada deverá enviar mensalmente (até o quinto dia útil) à Susep relatório de disponibilidade da solução no mês anterior, informando o período de disponibilidade medido e a taxa de disponibilidade alcançada.

3.3.16. Ambiente de hospedagem do PABX virtual em nuvem

3.3.16.1. Todos os componentes de software e appliances que compõem a solução de PABX Virtual deverão ser hospedados em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF.

3.3.16.2. Caso os datacenters que hospedem a solução não possuam as certificações enumeradas no item anterior, obrigatoriamente deverá possuir a certificação Tier III.

3.3.16.3. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir alta disponibilidade.

3.3.16.4. No caso de soluções hospedadas em plataformas de computação em nuvem “Google Cloud”, “Amazon AWS” ou “Microsoft Azure”, estarão automaticamente atendidos os requisitos de ambiente de hospedagem do PABX virtual em nuvem.

3.3.17. Tecnologia subjacente

3.3.17.1. Os componentes da solução devem operar sobre o protocolo SIP, descrito na RFC 3261.

3.3.17.2. Não serão aceitas soluções cujos componentes requeiram a conversão de protocolos SIP ou que utilizem exclusivamente protocolos proprietários para conexão e funcionamento entre os ramais IP/SIP e a Solução PABX Virtual em Nuvem.

3.3.17.2.1. Exceção a essa regra aplica-se a componentes utilizados para conversão de protocolos SIP com outras tecnologias de entroncamento com a PSTN.

3.3.17.3. Serão admitidas soluções cujos equipamentos sejam gerenciados de forma centralizada (por exemplo H.248, SNMP, etc), desde que toda a comunicação seja baseada no protocolo SIP.

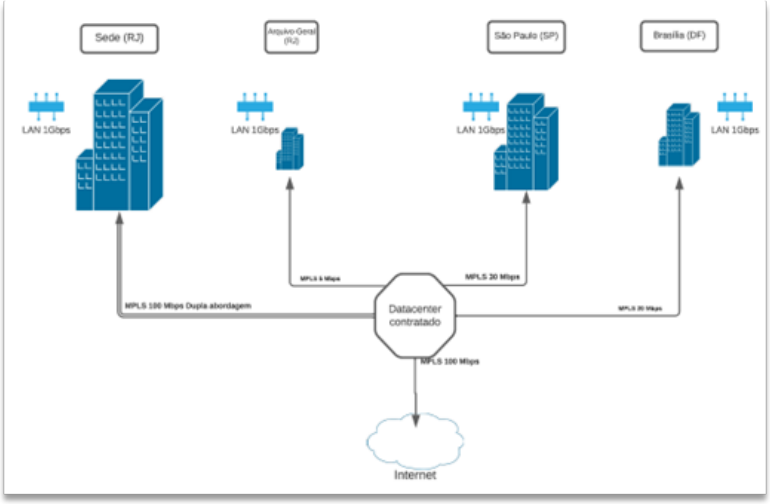
3.3.18. Consumo de banda de rede (nas LAN´s da Susep)

3.3.18.1. O sistema deve ser configurado de forma a operar de forma transparente nas redes locais da Susep, não impactando de forma perceptível o desempenho dos demais equipamentos existentes na rede.

3.3.18.2. Caberá à Contratada configurar os equipamentos e sistemas componentes da solução de forma a garantir o desempenho esperado.

3.3.18.3. A Contratada informará os requisitos técnicos da solução que exigirão a configuração de ativos de rede da Susep, que serão configurados pelo pessoal da Contratante.

3.3.18.4. As unidades da Susep são interconectadas conforme a figura a seguir:



3.3.18.5. A Contratada deverá observar as bandas de rede existentes para cumprir o disposto neste subitem. Eventuais problemas de insuficiência de banda serão de responsabilidade da Contratante.

3.3.18.6. A solução utilizará como meios de transporte a rede MPLS existente entre as unidades da SUSEP.

3.3.18.7. A infraestrutura de LAN (switches, cabeamento estruturado, etc.) e WAN será oferecida pela SUSEP.

3.3.19. Requisitos de Segurança da Solução de Telefonia Virtual

3.3.19.1. O sistema deverá implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre:

3.3.19.1.1. Os terminais de comunicação;

3.3.19.1.2. Os terminais de comunicação e o controlador de chamadas.

3.3.19.2. O sistema deverá utilizar o protocolo TLS v.1.2 ou IPSEC para sinalização segura.

3.3.19.3. O sistema deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP e troncos IP, utilizando o padrão AES 128 bits ou AES 256 bits, com a troca chaves de criptografia a cada chamada realizada.

3.3.19.4. O sistema deverá implementar mecanismos de proteção contra ataques de negação de serviço (DoS e DDoS).

3.3.20. Serviço de Monitoramento e Sustentação

3.3.20.1. A Contratada deverá manter o sistema funcional e operante nos termos deste instrumento durante toda a vigência do contrato.

3.3.20.2. Para cumprimento do item anterior, a Contratada deverá se valer de instrumentos de monitoramento e realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema.

3.3.20.3. A Contratada deverá manter o sistema operante ainda que a Susep não registre incidente através do serviço de suporte ao usuário.

3.3.20.4. A Contratada deverá efetuar reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades constatadas que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados e sistemas utilizados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários.

3.3.20.5. No âmbito do contrato, equipamentos que não apresentem perfeito funcionamento deverão ser reparados pela Contratada e, não sendo possível o reparo em até 15 (quinze) dias úteis, deverão ser substituídos por equipamentos novos, idênticos ou superiores em características técnicas, preservando o nível de qualidade do serviço ao longo de toda a vigência do contrato.

3.3.20.6. A Contratada deverá manter Sistema próprio de Monitoramento de Rede – NOC.

3.3.20.7. O NOC deverá incluir:

3.3.20.7.1. Autodescoberta de dispositivos na rede;

3.3.20.7.2. Monitoramento distribuído com administração centralizada via WEB;

3.3.20.7.3. Autenticação segura e permissões flexíveis de usuários;

3.3.20.7.4. Notificações automatizadas para eventos predefinidos;

3.3.20.7.5. Gestão remota dos terminais VoIP (visualização da disponibilidade, estado, configuração);

3.3.20.8. NOC da Contratada deverá lhe permitir a visualização dos seguintes itens relacionados aos componentes (hardware, software, serviços) do serviço prestado:

3.3.20.8.1. Disponibilidade;

3.3.20.8.2. Tempo Médio de Reparo (MTTR);

3.3.20.8.3. Tempo Médio entre Falhas (MTBF);

3.3.20.8.4. Tempo Máximo de Parada;

3.3.20.8.5. Tempo de Resposta;

3.3.20.9. O NOC da Contratada deverá permitir-lhe a emissão de relatórios com minimamente as seguintes informações:

3.3.20.9.1. Resumo do Nível de Serviço;

3.3.20.9.2. Disponibilidade do Serviço;

3.3.20.9.3. Detalhe do Nível de Serviço;

3.3.20.9.4. Status do Nível de Serviço.

3.3.21. Sistema de Correio de Voz

O sistema de correio de voz deverá:

3.3.21.1. Suportar a quantidade de contas conforme o número de ramais IP do tipo da central;

3.3.21.2. Ser capaz de enviar os recados deixados na caixa postal de voz, na forma de um arquivo de áudio no formato WAV ou MP3 para a caixa de e-mail de cada um dos usuários dos ramais;

3.3.21.3. Possibilitar o atendimento automático de chamadas que possibilite a gravação e recuperação de mensagens, quando o ramal chamado estiver ocupado, com seu usuário ausente ou por comando do usuário para redirecionamento das chamadas;

3.3.21.4. Ser configurado de forma centralizada de modo a atender a todos os usuários do sistema de telefonia IP.

3.3.21.5. Permitir restrição dessa funcionalidade conforme o perfil do usuário.

3.3.21.6. Prover indicação visual nos aparelhos de telefonia IP e softphones quanto à existência de mensagem na caixa postal do usuário.

3.3.21.7. Implementar mecanismo de login e senha para acesso às caixas postais em qualquer telefone da rede, assim como em telefones externos e celulares.

3.3.21.8. Prover mecanismo para troca de senha pelo próprio usuário.

3.3.21.9. Permitir definição de senha para acesso à caixa postal com no mínimo 4 dígitos.

3.3.21.10. Possuir interface e áudios pré-gravados (mensagens padronizadas) em português brasileiro, além de permitir a personalização de mensagens de saudação pelo próprio usuário;

3.3.21.11. Dispor de interface para navegação e configuração (audição, exclusão e armazenamento de mensagens) em português brasileiro.

3.3.22. O faturamento do Sistema de Telefonia Virtual em Nuvem

3.3.22.1. A disponibilização sistema de descrito no item 3.3 e subitens será objeto de faturamento mensal.

3.3.22.2. O valor da proposta comercial para este item poderá sofrer ajustes se não observados os níveis mínimos de serviços (NMS) previstos no Anexo 01.

3.4. SERVIÇO DE SUPORTE AO USUÁRIO

3.4.1. A Contratada deverá disponibilizar serviço de atendimento ao usuário dos serviços de telefonia interna (item 3.3) e externa (item 3.6), por meio de portal na internet, e-mail e telefone fixo nacional.

3.4.2. O serviço deverá estar disponível ao usuário minimamente nos dias úteis da sede da Susep, de 08h às 18h.

3.4.3. O serviço deverá ser capaz de registrar e resolver os incidentes informados, além de serviços e orientações solicitados pelos usuários da Susep e pela equipe de fiscalização do contrato.

3.4.4. O catálogo de serviços oferecido pela Contratada deverá incluir ações necessárias para garantir o atendimento às especificações do serviço de telefonia previstas neste instrumento.

3.4.5. Os acionamentos realizados pelos usuários da Susep deverão deflagrar a criação de tickets (chamados) no sistema de chamados da Contratada.

3.4.6. A resolução dos tickets deverá atender aos níveis de serviço aplicáveis, segundo Anexo 01.

3.4.7. A violação dos níveis de serviço poderá ensejar ajustes ao valor do faturamento, conforme detalhado no Anexo 01.

3.4.8. No caso geral, o atendimento dos tickets será realizado remotamente, mas, havendo necessidade, a Contratada deverá deslocar-se até a unidade da Susep afetada para resolução on site do chamado, sem ônus adicional para a Susep.

3.4.8.1. O atendimento de incidentes envolvendo usuários que não estejam em trabalho presencial sempre será realizado de forma remota.

3.4.9. O atendimento aos chamados abertos pela Susep não trará ônus adicional à Susep.

3.4.10. Não haverá limitação ao número de chamados abertos.

3.4.11. A Contratada deverá franquear à equipe de fiscalização do contrato acesso ao sistema de chamados para fins de visualização dos chamados abertos no âmbito do contrato bem como seus respectivos assentamentos e relatórios gerenciais.

3.4.12. Contratada deverá emitir e enviar à equipe de fiscalização, mensalmente (até o quinto dia útil), relatório em que constem os tickets encerrados no mês anterior, indicando o nível de serviço alcançado em cada um e uma síntese com o número de chamados abertos e o número de chamados encerrados com e sem violação de NMS.

3.4.13. O relatório a que se refere o item anterior deverá demonstrar, minimamente, os seguintes dados:

3.4.13.1. Data-hora de registro do chamado (T0);

3.4.13.2. Data-hora de início do atendimento do chamado (T1);

3.4.13.3. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado (T2);

3.4.13.4. Número do ticket;

3.4.13.5. Tipo de chamado;

3.4.13.6. Elemento da solução;

3.4.13.7. Identificação do problema;

3.4.13.8. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;

3.4.13.9. Identificação do usuário da Equipe Técnica da Susep que solicitou o serviço;

3.4.13.10. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;

3.4.13.11. Tempo decorrido entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado em relação ao NMS aplicável (Anexo 01);

3.4.13.12. Totalizadores: (i) a quantidade de chamados atendidos no mês anterior; e (ii) a quantidade de chamados atendidos sem violação dos níveis de serviço pactuados (Anexo 01).

3.5. OS LOCAIS DA PRESTAÇÃO

3.5.1. O sistema de telefonia servirá às seguintes unidades da Susep:

- **"Sede" Rio de Janeiro/RJ**: Av Presidente Vargas, 730, centro - CEP 20071-900.
- **Unidade São Paulo/SP**: Av Paulista, 1804 - 10º andar - CEP 01310-922
- **Unidade Brasília/DF**: Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 1, Bloco K - Edifício Seguradoras, 13º andar, SHCS, DF, CEP 70093-900.
- **Unidade "Arquivo-Geral", Rio de Janeiro/RJ**: Av Franklin Roosevelt, nº 39 2º andar, Centro, CEP 20021-120.

3.5.2. Durante a vigência do contrato, poderá ocorrer mudança de endereço de unidades da Susep.

3.5.3. A Contratada deverá garantir o funcionamento do sistema no novo endereço, mediante aviso da Susep com antecedência de 30 (trinta) dias corridos.

3.5.4. Caso haja equipamentos/ativos da Contratada instalados em unidade da Susep submetida a mudança de endereço, caberá à Contratada a sua movimentação e reinstalação no novo endereço.

3.5.4.1. O disposto no item anterior não se aplica a aparelhos telefônicos e terminais de audioconferência.

3.6. O SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA

3.6.1. A Contratada deverá prestar o serviço STFC atualmente subscrito pela Susep em suas unidades.

3.6.2. O serviço STFC a ser prestado pela Contratada deverá estar conectado ao sistema de telefonia virtual a que se refere o item 3.3.

3.6.3. O endereço de instalação dos serviços de STFC será uma escolha da Contratada, desde que não seja nos endereços das unidades da Contratante.

3.6.4. A realização de chamadas através do serviço STFC será franqueada apenas aos usuários do sistema a que se refere o item 3.3 que possuírem perfil de acesso (item 3.3.5) que permita a sua utilização.

3.6.5. Os serviços STFC atualmente subscritos pela Susep são:

Unidade	Serviço	Numero Chave	DDR
Sede (RJ)	STFC Local – 3 troncos digitais E1 de 30 canais	21 3233 4000	4000/4199
Sede (RJ)	DDG 0800 origens fixo e móvel	0800 021 8484	
São Paulo (SP)	STFC Local – 1 tronco digital E1 com 30 canais	11 3224 5000	5000 a 5029 e 5440 a 5459
Brasília (DF)	STFC Local - – 1 tronco digital E1 com 30 canais	61 3105-4400	Não há
Todas as unidades	LDN e LDI fixo-fixo e fixo-móvel		

3.6.6. A Contratada deverá garantir a preservação das numerações constantes do item anterior, tantos dos números chave quanto dos ramais DDR (portabilidade).

3.6.7. Ao realizar a portabilidade, a Contratada deverá garantir a continuidade do serviço STFC portado.

3.6.8. O serviço STFC deverá implementar a funcionalidade de DDR (discagem direta a ramal).

3.6.9. A Contratada deverá disponibilizar números telefônicos válidos na rede nacional de telefonia do tipo DDR.

3.6.10. Todos os ramais deverão poder ser vinculados a um número público DDR ou apenas ramal com numeração interna (não DDR).

3.6.11. O serviço a ser prestado pela Contratada deve permitir ligações telefônicas ilimitadas em território nacional.

3.6.11.1. As chamadas LDI serão limitadas em 240 minutos mensais, destinadas predominantemente aos países das regiões: Mercosul, América do Norte, Europa Ocidental e Oceania.

3.6.11.2. O Anexo 03 apresenta o volume esperado de tráfego telefônico nas unidades da Susep.

3.6.12. Ao estabelecer o serviço STFC, a Contratada deverá garantir a ocorrência de pelo menos 90 (noventa) chamadas simultâneas de/para a rede pública de telefonia.

3.6.13. A Contratada deverá comprovar ser detentora de concessão, permissão ou autorização emitida pela ANATEL para prestação de serviços STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada).

3.6.14. A interconexão com a RTPC deverá obedecer aos padrões de sinalização SIP.

3.6.15. Os serviços STFC deverão permanecer disponíveis 99.999% do tempo de vigência do contrato.

3.6.16. A Contratada deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês do contrato, relatório de disponibilidade dos serviços STFC.

3.6.17. Os serviços de STFC detalhados nesta seção serão objeto de faturamento mensal de valor fixo indicado na proposta comercial.

3.7. OS APARELHOS TELEFÔNICOS

3.7.1. A Contratada fornecerá os aparelhos telefônicos apropriados para uso com a solução prevista no item 3.3.

3.7.2. Os aparelhos fornecidos pela Contratada deverão ser novos de primeiro uso.

3.7.3. Os aparelhos deverão ter o mesmo fabricante que a solução de PABX em nuvem.

3.7.3.1. Alternativamente, poderão ser fornecidos equipamentos de outro fabricante desde que integralmente compatíveis com a solução do PABX em nuvem fornecida, e que a configuração tanto dos aparelhos e quanto do PABX seja operacionalizada por meio do mesmo e único sistema do fabricante do PABX previsto em 3.3.3.

3.7.4. Ao longo da vigência do contrato, a Susep poderá solicitar o envio ou a devolução de aparelhos telefônicos.

3.7.4.1. A solicitação de envio ou devolução de aparelhos ocorrerá através de chamado técnico aberto junto ao Serviço de Suporte ao Usuário (item 3.4).

3.7.4.2. A Contratada terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para entregar ou recolher os aparelhos no endereço designado, contados da respectiva solicitação da Susep.

3.7.4.3. O envio dos aparelhos deverá ser acompanhado da respectiva nota fiscal.

3.7.4.4. Quando do recolhimento de aparelhos, a Contratada deverá entregar recibo que comprove a sua retirada.

3.7.4.5. Caso os equipamentos sejam importados pela Contratada, adicionalmente deverão ser acompanhados da comprovação de sua origem e quitação de tributos de importação.

3.7.5. Os aparelhos telefônicos em posse da Susep serão objeto de faturamento mensal (aluguel) ao longo da vigência do contrato.

3.7.5.1. A quantidade apurada de aparelhos para fins de faturamento será correspondente ao levantamento realizado no último dia útil de cada mês.

3.7.5.2. A Contratada deverá enviar relatório que enumere os aparelhos a serem faturados, incluindo marca, modelo, número de série e endereço onde se encontram, com respectivas totalizações, para verificação pela Susep.

3.7.5.3. Serão excluídos do faturamento aqueles aparelhos com defeito e que já tenham sido objeto de chamado ainda não atendido pelo serviço de suporte (item 3.4).

3.7.6. Caberá à Contratada a garantia de funcionamento dos aparelhos telefônicos.

3.7.6.1. A Contratada será comunicada de eventual defeito ou falha em aparelho telefônico em poder da Susep por meio do serviço de suporte previsto no item 3.4.

3.7.6.2. A Contratada deverá promover a substituição ou reparo de aparelho defeituoso.

3.7.6.3. O serviço de garantia e assistência técnica a que se refere este item não será objeto de faturamento.

3.7.7. Sendo a Susep responsabilizada por extravio de aparelho telefônico ou sua quebra não coberta pelo serviço de garantia, será faturado no mês do apontamento o valor correspondente a 5 (cinco) meses de aluguel do aparelho danificado/extraviado, devendo o mesmo ser retirado da lista de faturamento dos meses subsequentes.

3.7.8. Os “displays” dos aparelhos deverão exibir mensagens expressas em língua portuguesa.

3.7.9. A configuração dos aparelhos deverá admitir dados sobre ramal/usuário, sobre o PABX virtual objeto deste contrato e sobre detalhes da comunicação IP em função do ambiente da Susep e da Contratada.

3.7.10. Compatibilidade

3.7.10.1. A Contratada deverá garantir a compatibilidade entre os aparelhos telefônicos IP fornecidos à Susep e o sistema de telefonia virtual a que se refere o item 3.3.

3.7.10.2. Os aparelhos fornecidos deverão implementar todas as funcionalidades previstas neste instrumento, no que couber.

3.7.10.3. Os aparelhos deverão ser compatíveis com o sistema previsto em 3.3.3, por meio do qual poderá ser configurado e gerenciado.

3.7.11. Padronização

3.7.11.1. Ao longo do período de vigência do contrato, a Contratada deverá fornecer aparelhos telefônicos de mesmo fabricante e modelo.

3.7.11.2. Serão admitidas as evoluções de modelo promovidas pelo fabricante e eventuais alterações decorrentes de incorporação, fusão ou descontinuidade do fabricante inicialmente escolhido.

3.7.11.3. Os aparelhos fornecidos deverão ser homologados pela Anatel.

3.7.11.4. A Contratada deverá apresentar o respectivo Certificado de Homologação emitido pela ANATEL até a data de entrega do produto.

3.7.12. Características comuns aos telefones IP “de mesa”:

3.7.12.1. Cor preta, grafite ou combinação dessas.

3.7.12.2. Telefone com fio e tecnologia IP com suporte ao protocolo SIPv2 (RFC 3261).

3.7.12.3. Os telefones IP deverão ser capazes de implementar/suportar todos os recursos e funcionalidades de ramal previstos neste instrumento, no que couber.

3.7.12.4. O telefone deverá ser próprio para funcionamento em mesa.

3.7.12.5. O display deverá ter inclinação de forma a ser ergonomicamente visível pelo usuário quando o aparelho operar sobre a mesa.

3.7.12.6. O tamanho do display terá dimensão mínima de 3,5 polegadas e resolução mínima de 396x162 pixels.

3.7.12.7. Alimentação elétrica: os telefones deverão ser energizados por fonte externa bivolt com tomada no padrão NBR 14136 de 2 pinos.

3.7.12.8. O fio da fonte externa deverá ter comprimento mínimo de 1,5 metro.

3.7.12.9. O telefone deverá ser fornecido com um patch cord cat 6 com pelo menos 1 metro e cabo espiralado de pelo menos 1 metro para conexão com monofone.

3.7.12.10. O telefone deverá ser fornecido com todos os acessórios necessários à instalação e perfeito funcionamento.

3.7.12.11. Deverão ser fornecidos os manuais, em língua portuguesa ou inglesa, com toda a informação necessário para instalação e configuração do aparelho.

3.7.12.12. Suporte a 4 linhas SIP (RFC 3261);

3.7.12.13. O painel do telefone deverá apresentar minimamente teclas para funções de rediscagem, "mute", "viva-voz", Volume Up, Volume Down, acesso a Correio de Voz e histórico de chamadas.

3.7.12.14. A função de “viva-voz” deverá funcionar em regime “full-duplex”;

3.7.12.15. O telefone deverá emitir sinalização de mensagem em espera.

3.7.12.16. O telefone deverá permitir conexão de monofone e fone de ouvido do tipo headset.

3.7.12.17. O telefone deverá possuir 2 (duas) interfaces de rede ethernet RJ-45 de throughput mínimo de 1Gbps, com suporte ao IEEE 802.1Q e com switch interno, para conexão LAN e PC, sem adaptadores externos.

3.7.12.18. O telefone deverá permitir o compartilhamento de um único ponto de rede entre o telefone e um computador existente na mesma baia, conforme o diagrama abaixo.

3.7.12.19. O telefone deve permitir a utilização de VLANs para segregar o tráfego entre a porta LAN e a porta do PC;

3.7.12.20. Deve suportar os protocolos IPV4 e IPV6 nativamente, sem o uso de adaptadores externos.

3.7.12.21. O telefone deverá implementar pelo menos os protocolos de áudio G.711a, G.711µ, G.722, G.729a, G.729b, G.729ab, iSAC, Internet Low Bitrate Codec (iLBC) e OPUS;

3.7.12.22. O telefone deverá implementar protocolo de Qualidade de Serviço (QoS) 802.1P/Q.

3.7.12.23. O telefone deverá possuir interface de configuração local, diretamente pelo teclado do telefone.

3.7.12.24. O telefone deverá permitir a sua configuração via LAN, tanto pelo usuário quanto pelo Serviço de Suporte (item 3.4)

3.7.12.25. O aparelho deverá admitir configuração estática, ou automática via DHCP, ou por outro meio de envio de dados/configurações necessários ao seu correto funcionamento;

3.7.12.26. Todos os cabos/conectores/itens necessários para a conexão deverão estar inclusos.

3.7.12.27. O aparelho deverá possuir porta para headset RJ-9.

3.7.13. Características comuns aos “terminais IP de áudio conferência”:

3.7.13.1. Cor preta, grafite ou combinação dessas.

3.7.13.2. No mínimo 3 microfones integrados ao terminal com 3 metros de alcance e captura em 360 graus.

3.7.13.3. Ser compatível minimamente com os Codecs G.722 - G.722.1, G.722.1C

3.7.13.4. Suporte a três linhas.

3.7.13.5. Suporte a conversas totalmente duplex, com cancelamento de eco acústico e supressão de ruído.

3.7.13.6. Suporte a conferências de ao menos três vias, transferências e espera;

3.7.13.7. O aparelho deverá ser homologado pela ANATEL.

3.7.13.8. O aparelho deverá ser próprio para funcionamento em mesa.

3.7.13.9. Alimentação elétrica: os aparelhos deverão ser energizados por fonte externa bivolt com tomada no padrão NBR 14136 de 2 pinos.

3.7.13.10. O fio da fonte externa deverá ter comprimento mínimo de 1,5metro.

3.7.13.11. O aparelho deverá ser fornecido com um patch-cord cat 6 com pelo menos 2 metros.

3.7.13.12. O painel do aparelho deverá apresentar minimamente botões para funções de rediscagem, "mute", "viva-voz", Volume Up, Volume Down.

3.7.13.13. Suporte a conexão SIP.

3.7.13.14. Criptografia de mídia.

3.7.13.15. Porta única Ethernet 10/100 Mbps.

3.8. OS SOFTPHONES

3.8.1. Características gerais: O softphone fornecido deverá:

3.8.1.1. Ser apropriado para uso com a solução prevista no item 3.3.

3.8.1.2. Ser fornecido pela Contratada, havendo uma licença para cada ramal habilitado.

3.8.1.3. Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada, atendendo ao requisito de portal único de administração de ramais, dispositivos e usuários (item 3.3.3);

3.8.1.4. Utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP;

3.8.1.5. Implementar mecanismo de compressão/descompressão em sua comunicação com o PABX virtual.

3.8.1.6. Suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722.

3.8.1.7. Suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

3.8.1.8. Criptografar os arquivos com as credenciais dos usuários.

3.8.1.9. Criptografar os arquivos com os históricos de comunicações.

3.8.1.10. Suportar SIP sobre TLS com mecanismos de segurança para autenticação.

3.8.1.11. Suportar SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

3.8.1.12. Permitir a plena utilização do ramal fora das redes internas da Susep, desde que o equipamento em que estiver instalado tenha acesso à internet.

3.8.1.13. Permitir a instalação de até 5 (cinco) instâncias por usuário.

3.8.1.14. Ser compatível com:

3.8.1.14.1. Computadores com sistema operacionais Microsoft Windows 10 ou superior;

3.8.1.14.2. Computadores com sistema operacional Mac OS;

3.8.1.14.3. Smartphones/tablets com sistema operacional Android 9 ou superior;

3.8.1.14.4. Smartphones/tablets com sistema operacional IOS 10 ou superior.

3.8.1.15. O fornecimento de softphone não será objeto de faturamento.

3.8.2. Download, instalação e configuração

3.8.2.1. A Contratada deverá disponibilizar informações para download, instalação e configuração do softphone.

3.8.2.2. O download, a instalação e a configuração do softphone devem ser de fácil operação, de modo a serem realizados pelo próprio usuário.

3.8.2.3. Os arquivos instaladores para smartphones deverão estar disponíveis nas lojas da Apple (App Store) e Android (Google Play);

3.8.3. Interface

3.8.3.1. O softphone deverá apresentar interface gráfica amigável e de simples utilização.

3.8.3.2. A linguagem expressa na interface do softphone deverá ser a língua portuguesa.

3.8.4. Recursos do Softphone

O softphone fornecido deverá:

3.8.4.1. Implementar todas as facilidades ramais telefônicos descritas nesta solução, no que couber.

3.8.4.2. Dispor de status de presença visível para os demais usuários internos da Susep.

3.8.4.3. Possuir mecanismo para alteração do status de presença para “ocupado”, “disponível”, “ausente”, “off-line” e “em reunião”.

3.8.4.4. Ativar o status de “ocupado” automaticamente durante chamada telefônica do mesmo ramal em outro dispositivo (terminal IP ou softphone);

3.8.4.5. Possuir funcionalidades de telefonia e videoconferência;

3.8.4.6. Permitir salas de áudio e videoconferência, com 10 participantes pelo menos;

3.8.4.7. Indicar se o usuário está conectado com o dispositivo móvel;

3.8.4.8. Sincronizar todos os dispositivos cadastrados para o mesmo ramal.

3.8.4.9. Permitir a alteração do status de presença pelo usuário.

3.8.4.10. Receber ligações mesmo que o aplicativo não esteja em primeiro plano, ou que o aparelho smartphone esteja bloqueado.

3.8.4.11. Permitir a verificação do status de presença de outros contatos da organização integrados à solução que utilizem o mesmo softphone;

3.8.4.12. Permitir a troca de dispositivos durante uma ligação, mantendo a sessão da ligação e o respectivo status como “ocupado”;

3.8.4.13. Suportar a manutenção de lista de contatos do usuário;

3.8.4.14. Permitir integração com LDAP Server para obtenção de dados de contatos;

3.8.4.15. Permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível) no servidor SIP, e não localmente.

3.8.4.16. Suportar serviços de chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos;

3.8.4.17. Permitir o mesmo número de ramal em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).

3.8.5. Integração com Microsoft Teams

3.8.5.1. A licença de softphone deverá permitir a sua integração ao software de colaboração Microsoft Teams através de aplicativo nativo (disponível no site de aplicativos da Microsoft) sem a dependência de qualquer tipo de equipamento, gateway de voz, servidor físico ou virtual ou qualquer outro sistema intermediário.

3.8.5.2. Deverá ser possível, a partir da interface de usuário do Microsoft Teams, efetuarem-se ligações internas e externas usando um teclado de discagem ou a partir de uma conversa de chat.

3.8.5.3. Deverá ser possível, a partir da interface de usuário do Microsoft Teams, efetuarem-se ligações a partir da digitação do nome do contato do Azure AD / Outlook e sincronizados com o diretório ou outros contatos personalizados e se adicionem tais contatos como discagens rápidas.

3.8.5.4. A integração entre o softphone e o Microsoft Teams deverá funcionar computadores com sistema operacional Windows, bem como em smartphones e tablets com sistemas operacionais IOS ou Android.

3.8.5.5. A Contratada deverá fornecer todas as informações necessárias para a efetivação da integração de que trata esta seção.

3.9. ACESSO AOS DADOS DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE TELEFONIA

3.9.1. A Contratada deverá disponibilizar acesso às informações geradas sobre as chamadas realizadas através do sistema previsto no item 3.3;

3.9.2. Deverá possuir interface WEB amigável para consulta dos registros de utilização;

3.9.3. Deverá possuir controle de acesso por usuário e senha;

3.9.4. Deverá possuir módulo para exportação dos dados para formatos TXT, PDF e/ou de planilha eletrônica;

3.9.5. Deverá permitir minimamente os seguintes relatórios:

3.9.5.1. Ligações por Área;

3.9.5.2. Ligações por Setor;

3.9.5.3. Ligações por grupo;

3.9.5.4. Ligações por Centro de Custo;

3.9.5.5. Ligações por Ramal;

3.9.6. Os relatórios devem conter, no mínimo:

3.9.6.1. Detalhamento de ligações (apresentando ramal de origem, data/hora de início, data/hora de fim, número e local de destino e tipo), totais parciais ou somente total geral, de acordo com a necessidade do usuário;

3.9.6.2. Filtro por tipo de ligação: Só originadas, só recebidas, só internas ou todas;

3.9.6.3. Filtro por método de cálculo: Ligação gratuita, para celular, serviço, VoIP, DDI, DDD, local e outros;

3.9.6.4. Permitir seleção de período por data e hora;

3.9.6.5. Sumário do relatório;

3.9.6.6. Realizar cálculo de valor sobre a duração da ligação após ser atendida;

3.10. TREINAMENTO

3.10.1. A Contratada deverá ministrar treinamento sobre:

3.10.1.1. O uso dos terminais IP (itens 3.7 e 3.8);

3.10.1.2. A gestão e configuração do sistema (item 3.3.3);

3.10.1.3. A utilização do Serviço de Suporte pelo usuário (item 3.4);

3.10.1.4. A utilização das funções de “Central de Atendimento” previstas em 3.3.10;

3.10.1.5. A consulta ao sistema de chamados da Contratada (item 3.4).

3.10.2. As sessões de treinamento serão agendadas pela Susep por meio de Ordem de Serviço e terão pauta específica, conforme temas do item anterior.

3.10.3. A Contratada deverá designar instrutor habilitado para lecionar sobre as tecnologias abordadas em cada treinamento.

3.10.4. As sessões de treinamento deverão ser realizadas por meios remotos.

3.10.5. As sessões de treinamento deverão ser gravadas em vídeo, devendo ser mantidas em ambiente da Contratada, permanecendo disponíveis aos usuários da Susep durante a vigência do contrato.

3.10.6. As sessões de treinamento não serão objeto de faturamento.

3.10.7. Além das gravações, a Contratada deverá disponibilizar instruções por escrito, em língua portuguesa, sobre como ativar as funcionalidades de ramal enumeradas neste instrumento.

3.10.8. As instruções a que se referem o item anterior devem estar organizadas em sítio da Contratada ou fabricante na internet, ou ainda, em arquivo PDF disponibilizado pela Contratada.

3.10.9. A ministração dos treinamentos pela Contratada deverá atingir os níveis mínimos de serviço previstos no Anexo 01 (NMS).

3.11. PRODUÇÃO DE GRAVAÇÕES PARA URA

3.11.1. A produção de arquivos de áudio para utilização em URA e outros subsistemas do PABX virtual será responsabilidade da Contratada.

3.11.2. A Susep solicitará a criação de arquivos de áudio mediante ordem de serviço específica (Anexo 04).

3.11.3. A Contratada poderá se valer de recursos profissionais (vozes femininas “humanizadas”) e gravação em estúdio com fundo musical apropriado a sistemas corporativos para criação dos áudios solicitados pela Susep.

3.11.4. Também serão admitidas gravações sintetizadas a partir de scripts informados pela Susep na respectiva Ordem de Serviço.

3.11.5. A Contratada garantirá que direitos autorais relacionados às gravações serão cedidos à Susep sem custo adicional.

3.11.6. Cada ordem de serviço corresponderá uma árvore de decisão completa.

3.11.7. A execução da ordem de serviço incluirá a avaliação de etapas intermediárias até a aprovação final do demandante.

3.11.8. As ordens de serviço para criação de gravações não serão objeto de faturamento, dado o seu caráter eventual no âmbito da Susep.

3.12. O SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.12.1. O Plano de Implantação da Solução

3.12.1.1. Antes de efetivamente dar início às atividades de implantação da solução, a Contratada deverá apresentar à Susep um Plano de Implantação.

3.12.1.2. A Contratada deverá abordar a atividade de implantação da solução como projeto, seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos (PMBoK ou outro similar).

3.12.1.3. O Plano de Implantação deverá incluir pelo menos os sub planos de gerenciamento de:

3.12.1.3.1. Escopo;

3.12.1.3.2. Cronograma;

3.12.1.3.3. Partes interessadas;

3.12.1.3.4. Comunicação;

3.12.1.3.5. Qualidade; e

3.12.1.3.6. Riscos.

3.12.1.4. A Contratada designará o responsável técnico do serviço (3.15.1) como gerente do projeto.

3.12.1.5. A Contratada poderá recorrer à Equipe de Fiscalização e a outras partes interessadas da Susep para esclarecimento de dúvidas suscitadas na elaboração do Plano de Implantação, especialmente quanto a detalhes da infraestrutura de TI e de telefonia existentes na Susep.

3.12.1.6. O Plano de Implantação deverá prever o registro das configurações e parâmetros de equipamentos e sistemas da solução, inclusive aqueles relacionados a ativos de TIC da Susep.

3.12.1.7. O Plano de Implantação deverá prever a aplicação de recursos humanos da Contratada com formação e qualificação profissional adequados à sua perfeita execução.

3.12.1.8. O Plano de Implantação deverá prever a implantação gradual da solução, abordando uma unidade da Susep de cada vez, zelando pela continuidade do serviço de comunicação telefônica, adotando estratégias que possibilitem a suave transição da solução “antiga” para a “nova”. O Anexo 02 ilustra como é o sistema de telefonia atual.

3.12.1.9. O Plano de Implantação deverá prever para cada fase uma etapa de testes para homologação, pela Susep, das funcionalidades previstas neste instrumento, antes da entrada em operação.

3.12.1.10. A Contratada deverá entregar o Plano de Implantação em até 15 (quinze) dias úteis contados da entrega da Ordem de Serviço para Implantação, a ser apresentada à Contratada na Reunião Inicial (item 7.2.2)

3.12.1.10.1. O prazo de entrega do Plano de Implantação poderá ser prorrogado por igual período a critério da Susep mediante justificativa a ser avaliada e acatada pela Susep.

3.12.1.11. O Plano de Implantação será submetido à análise e aprovação da Susep, que poderá aprová-lo ou solicitar ajustes.

3.12.1.11.1. As versões revisadas do Plano de Implantação deverão ser reapresentadas em até 05(cinco) dias úteis contados do parecer da Susep quanto ao documento submetido à avaliação.

3.12.1.12. O prazo máximo para implantação da solução é de 60 (sessenta) dias corridos após a aprovação do Plano de Implantação pela Susep.

3.12.1.13. O escopo do Plano de Implantação deverá prever minimamente:

3.12.1.13.1. Criação, disponibilização e configuração do PABX em nuvem (item 3.3);

3.12.1.13.2. Habilitação dos ramais telefônicos no sistema (itens 3.3.4 a 3.3.7);

3.12.1.13.3. Distribuição e configuração dos telefones IP/softphones nas unidades da Susep/para os usuários da Susep (item 3.12.4);

3.12.1.13.4. Teste e homologação das funções dos ramais, em nível de telefonia interna;

3.12.1.13.5. Teste e homologação do serviço de suporte e assistência técnica (item 3.4);

3.12.1.13.6. Portabilidade dos números telefônicos da Susep (item 3.12.7);

3.12.1.13.7. Teste e homologação das funcionalidades de telefonia externa;

3.12.1.13.8. Teste e homologação dos recursos de consulta aos registros de utilização do sistema de telefonia (item 3.9);

3.12.1.13.9. Treinamento (item 3.12.6);

3.12.1.13.10. Homologação final e entrada em produção.

3.12.2. A Execução do Plano de Implantação da Solução

3.12.2.1. A Contratada se vinculará ao Plano de Implantação aprovado pela Susep, o qual passará a fazer parte do contrato.

3.12.2.2. As ações e os prazos constantes do Plano de Implantação deverão ser cumpridos pela Contratada.

3.12.2.3. A violação dos critérios de qualidade ou dos prazos previstos no Plano de Implantação constituirão violação do Nível de Serviço (Anexo 01) e implicará em ajustes no valor do faturamento.

3.12.2.4. Os subitens a seguir detalham informações sobre a execução do Plano de Implantação.

3.12.3. Informação dos dados dos usuários

3.12.3.1. A Contratada registrará no sistema os perfis de acesso informados pela Susep, conforme item 3.3.5.

3.12.3.2. A Susep informará à Contratada lista de usuários, respectivos ramais, perfis de acesso e grupos de ramais inicialmente conhecidos.

3.12.3.3. A Contratada informará os usuários sobre a criação dos ramais, senhas e demais informações cabíveis.

3.12.3.4. Ao longo da execução do contrato, tais informações poderão ser alteradas por meio do serviço de suporte ao usuário (item 3.4) ou por servidores da Susep devidamente autorizados.

3.12.3.5. As alterações nos dados de usuários/ramais deverão refletir imediatamente no catálogo a que se refere o item 3.3.3.7.

3.12.4. Envio dos aparelhos

3.12.4.1. A Susep informará à Contratada a quantidade e tipo de aparelhos telefônicos a serem enviados para as unidades.

3.12.4.2. O envio dos aparelhos se procederá na forma prevista no item 3.7.4.

3.12.4.3. A efetiva distribuição de aparelhos para os usuários e sua configuração para o respectivo ramal se dará em qualquer tempo do contrato, por meio do serviço de suporte ao usuário (item 3.4).

3.12.5. Instalação de ramais analógicos

3.12.5.1. Conforme previsto no item 3.3.4.2, a Susep indicará os pontos onde atualmente existem ramais analógicos, porém sem infraestrutura de rede local.

3.12.5.2. A Contratada deverá fornecer todos os recursos (equipamentos e serviço) para a conexão de tais pontos ao sistema de telefonia virtual unificada.

3.12.5.3. Os serviços e equipamentos mencionados no item anterior não serão objeto de faturamento.

3.12.5.4. A Contratada deverá garantir o funcionamento desses equipamentos durante toda a vigência do contrato.

3.12.5.5. O perfeito funcionamento dos equipamentos de interface dos ramais analógicos será objeto de mensuração de nível de serviço, conforme Anexo 01 (NMS).

3.12.6. Treinamento

3.12.6.1. A Susep agendará juntamente com a Contratada as sessões de treinamento previstas no item 3.10.

3.12.7. Portabilidade dos números telefônicos da Susep

3.12.7.1. Os números telefônicos da Susep, incluindo a numeração relativa a DDR, deverão ser portados para a Contratada, de forma a materializar-se o disposto no item 3.6.

3.12.7.2. A transferência das linhas das operadoras Contratadas pela Susep para a Contratada será realizada pela Contratada, no que couber.

3.12.7.3. A Contratada observará a cadência da portabilidade, efetivando a mudança uma unidade por vez, conforme o Plano de Implantação.

3.12.7.4. Após completada a portabilidade dos números de cada unidade, a Contratada realizará sua integração ao sistema de telefonia virtual.

3.12.8. Em seguida, a Contratada realizará testes de homologação da implantação juntamente com a Susep.

3.13. PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

3.13.1. Pertencerão exclusivamente à Susep, nos termos do art 111 da Lei nº 8.666/93, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos dados, projetos, documentos, configurações, arquivos, diagramas e demais ativos de conhecimento/informação produzidos em função da execução do contrato.

3.13.2. Pertencem à Contratada os direitos autorais e propriedade intelectual dos produtos fornecidos para atendimento das exigências deste Termo de Referência.

3.13.3. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados, com exceção daqueles autorizados pela Susep.

3.14. Condições de Manutenção de Sigilo

Durante a execução contratual, a Contratada deverá manter sigilo de:

3.14.1. Informações da parte Contratante a que tiver acesso, especialmente informações sensíveis quanto ao seu ambiente de TIC;

3.14.2. Assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em virtude da execução do contrato.

3.14.3. Dados, produtos, artefatos e soluções da Contratante, bem como cópias destes, que estejam em suas próprias instalações.

3.14.4. Ativos de informação ou de processo da Susep que vierem a seu conhecimento.

3.14.5. Outros elementos de informação sensíveis cuja confidencialidade for de interesse da Contratante.

3.14.6. A Contratada deverá observar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexos 05 e 06), que compõe esta contratação, e estará sujeita às sanções previstas ao não cumprimento de suas cláusulas.

3.15. Recursos Humanos da Contratada

3.15.1. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar **responsável técnico** pelo serviço em todas as fases do contrato com a seguinte qualificação profissional mínima;

3.15.1.1. Curso superior na área de engenharia, telecomunicações ou tecnologia da informação;

3.15.1.2. Certificação profissional atestada pelo fabricante da solução de PABX virtual em nuvem;

3.15.1.3. Experiência de mínima de 3 (três) anos na implantação, configuração e gestão de soluções de telefonia corporativa.

3.15.2. O responsável técnico indicado pela Contratada deverá ser o interlocutor técnico da Contratada perante a Susep.

3.15.3. O papel de responsável técnico poderá ser acumulado com o de preposto do contrato.

3.15.4. A documentação comprobatória desta seção deverá ser apresentada na reunião inicial (7.2.2.2).

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica

4.2 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem os tópicos enumerados nesta seção. As especificações constantes do item 3 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO prevalecem sobre os requisitos gerais citados a seguir.

5.1. Requisitos de negócio

5.1.1. A solução deverá realizar a interligação telefônica entre as unidades da Susep por meio de PABX virtual;

5.1.2. A solução deverá proporcionar a padronização do sistema de telefonia para todos os usuários da Susep;

5.1.3. A solução deverá ser escalável, de forma que será utilizada somente da quantidade necessária de ramais, podendo haver flutuação desse quantitativo ao longo da vigência do contrato;

5.1.4. A Contratada deverá fornecer todos os componentes de hardware e software da solução;

5.1.5. A solução deverá prover recursos para a modernização do serviço de 0800 e “contact center” da Susep;

5.1.6. A solução deverá incluir a prestação de todos os serviços STFC atualmente utilizados pela Susep, inclusive com portabilidade dos números atuais;

5.1.7. Os serviços STFC deverão ser nos moldes de "pacotes ilimitados de voz", desonerando as equipes de fiscalização de contrato das atividades de conferência de valores cobrados por ligações individuais;

5.1.8. A solução de PABX virtual deverá disponibilizar URA – Unidade de Resposta Audível;

5.1.9. As mensagens de áudio reproduzidas pela URA deverão ser criadas pela Contratada;

5.1.10. A Contratada deverá disponibilizar telefones IP, softphones e terminais de audioconferência “as a Service”;

5.1.11. Possibilidade de acesso aos dados de utilização do sistema para fins gerenciais;

5.1.12. A solução deverá ser integrada à solução de colaboração da Susep (Microsoft Teams).

5.2. Requisitos dos Ramais telefônicos

5.2.1. Deverá ser disponibilizado um ramal por usuário informado pela Susep;

5.2.2. Os ramais deverão atender ao requisito de mobilidade, de forma que acompanhem o usuário onde que esteja (desde que haja internet disponível) - Softphones;

5.2.3. Possibilidade de definição de “perfis de acesso” e “grupos de ramais”;

5.2.4. Disponibilização de correio de voz para os ramais;

5.3. Requisitos de faturamento

5.3.1. A contratação deverá ser "como serviço" (“as a Service”);

5.3.2. A Contratada deverá observar o atendimento a níveis de serviço previamente estabelecidos, sujeitando-se a ajustes no faturamento em caso de sua violação;

5.3.3. Os valores a faturar serão calculados em função do valor mensal do serviço de disponibilização e manutenção do PABX virtual, da quantidade de equipamentos fornecidos e dos pacotes de telefonia STFC.

5.4. Requisitos de manutenção

5.4.1. A solução deverá incluir serviço de suporte ao usuário;

5.4.2. A Contratada deverá contar com serviço de monitoramento da solução e garantir o perfeito e contínuo funcionamento da solução sem custo adicional;

5.4.3. A Contratada deverá manter os sistemas, softwares, drivers e demais componentes da solução continuamente atualizados conforme a última versão disponibilizada pelo respectivo fabricante.

5.5. Requisitos de Tempo

5.5.1. O serviço deverá ser prestado por pelo menos 3 anos, para diluir o custo de amortização dos ativos aplicados na solução, podendo ser prorrogado nos termos da lei, até 60 (sessenta) meses.

5.5.2. A implantação da solução em todas as unidades da Susep não poderá exceder 90 dias da ordem de serviço inicial (prevalecerão os prazos do Plano de Implantação).

5.6. Requisitos de Integração

5.6.1. A Contratada deverá garantir a interoperabilidade entre todos os componentes da solução;

5.6.2. Os telefones IP e terminais de audioconferência deverão funcionar na infraestrutura de cabeamento utilizada pelo parque de microinformática da Susep, sem necessidade de novos cabeamentos (compartilhamento de pontos de rede);

5.6.3. Os telefones IP e terminais de audioconferência deverão ser compatíveis com o sistema de gestão/configuração do PABX, não sendo necessário sistema adicional para configuração desses equipamentos.

5.6.4. A solução deverá se integrar com as redes locais das unidades da Susep;

5.6.5. A solução de PABX em nuvem deverá integrar-se com o Microsoft Active Directory da Susep, de forma que as alterações de dados no sistema PABX deverão refletir no MS-AD da Susep, de maneira preferencialmente automatizada;

5.6.6. O Softphone deverá integrar-se com a solução de colaboração da Susep, qual seja, Microsoft Teams.

5.6.7. Os softphones previstos na contratação deverão ser compatíveis com computadores Microsoft Windows e smartphones com sistemas operacionais IOS e Android.

5.7. Tecnologias subjacentes

5.7.1. A solução de PABX não será de analógica ou física, mas será virtual baseada em protocolo TCP/IP.

5.7.2. As comunicações entre os componentes da solução farão uso do protocolo SIP (Session Initiation Protocol);

5.7.3. A comunicação entre os componentes da solução deverá fazer uso de protocolos de rede que garantam a interoperabilidade, o sigilo das comunicações e desempenho otimizado das redes utilizadas.

5.8. Hospedagem da solução

5.8.1. A solução deverá ser hospedada em nuvem da Contratada, sem instalação de centrais físicas ou virtuais nas unidades da Susep;

5.8.2. A Contratada deverá comprovar utilização de recursos que garantam a alta disponibilidade da solução;

5.9. Requisitos de Segurança da Informação

5.9.1. A Contratada deverá comprovar a aplicação de padrões de segurança que garantam a proteção da solução contra ataques cibernéticos;

5.9.2. Os ramais poderão ser protegidos por senha secreta de conhecimento do usuário.

5.10. Funcionalidades dos ramais

5.10.1. Ramais com funcionalidades como BINA, “siga-me”, “redirecionamento”, “não-perturbe”, “Chefe-Secretária”, “agenda”, etc.;

5.10.2. A solução deverá permitir a possibilidade de se estender o mesmo ramal a diversos dispositivos do mesmo usuário (notebook, celular, etc.);

5.10.3. Deverá ser possível a realização de audioconferência com mais de dois usuários.

5.11. Requisitos de Desempenho:

5.11.1. A solução deverá funcionar de forma transparente em ambiente nas unidades da Susep, preservando o desempenho dos demais ativos de rede da Susep;

5.12. Funcionalidades adicionais

5.12.1. A solução deverá prover funcionalidade de "Contact Center" no PABX, com recursos de monitoramento de atividade de atendente e gestão de equipe de atendimento.

5.13. Requisitos de Implantação

5.13.1. A Contratada deverá tratar as atividades de implantação da solução como projeto.

5.13.2. A Contratada deverá instruir a área de infraestrutura de TIC da Susep na configuração dos ativos de rede da autarquia a fim de se obter o melhor desempenho para solução sem interferência no funcionamento dos demais sistemas da Susep.

5.14. Padronização

5.14.1. Os aparelhos fornecidos (telefones VOIP e terminais de audioconferência) deverão ser do mesmo fabricante que o fabricante do PABX Virtual ou por ele homologado, de forma que o sistema de configuração do PABX seja o mesmo tanto para configuração do sistema quanto para provisionamento e configuração dos aparelhos. A mesma restrição se aplicará aos softphones.

5.14.2. O objetivo da restrição é a simplificação da solução visando o melhor desempenho gerencial, gestão do conhecimento e maior compatibilidade entre os componentes da solução.

5.14.3. Os aparelhos fornecidos deverão ser idênticos ao longo do contrato, sendo admitidas evoluções de linha de equipamentos pelo mesmo fabricante. Objetivo da restrição é a manutenção da simplicidade do parque de equipamentos, facilitando o serviço de suporte, reduzindo a base de conhecimento para atendimento e reduzindo o custo e o tempo de atendimento.

5.15. Robustez da infraestrutura

5.15.1. A Contratada deverá instalar os serviços de PABX virtual em nuvem caracterizada por requisitos de redundância e segurança que garantam o contínuo e suave funcionamento da solução (por exemplo, Amazon AWS, Google Cloud ou Microsoft Azure).

5.16. Monitoramento contínuo da solução

5.16.1. A Contratada deverá valer-se de mecanismos de monitoramento constante do funcionamento dos componentes da solução (por exemplo NOC - Network Operations Center).

5.16.2. O portal da internet para serviços de suporte do contrato poderá ser franqueado à equipe de fiscalização ou a técnicos da Susep, de forma que pequenas configurações do sistema envolvendo ramal ou usuário possam ser realizados sem intervenção da Contratada.

5.17. Gestão da solução

5.17.1. A Susep, através da solução, poderá gerenciar o uso dos ramais, identificando ramais sub ou sobre utilizados, de forma a propor ajustes à configuração da solução.

5.17.2. Para tanto, a Contratada deverá disponibilizar sistema de relatórios de uso ("bilhetagem") e a possibilidade de exportação dos dados do sistema para ferramenta de análise de dados da Susep (MS-Excel, Power-BI, etc.)

5.18. Habilitação da Contratada

5.18.1. Como a solução deverá ser integrada com serviços STFC sob gestão da Contratada, esta deverá deter concessão, permissão ou autorização da Anatel para prestação desses serviços.

5.19. Capacitação dos usuários

5.19.1. A Contratada deverá realizar os treinamentos sobre tópicos da solução de forma remota, gravando as sessões, de forma que permaneçam disponíveis aos usuários ao longo da vigência do contrato.

5.20. Áudios para URA

5.20.1. A solução deverá incluir serviço de criação de áudios para URA.

5.20.2. Cada serviço de gravação deverá incluir toda a árvore de decisão a ser disponibilizada para o usuário.

5.21. Requisitos Legais

5.21.1. Este contrato deverá ser executado em harmonia com os normativos:

5.21.1.1. Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME e suas alterações;

5.21.1.2. Instrução Normativa nº 05/2017 SEGES/MPOG;

5.21.1.3. Lei 8.666/93, Lei 10.520/02, suas alterações e regulamentações e demais diplomas regentes das contrações públicas.

5.21.1.4. Lei nº 9296/1996.

5.21.1.5. Lei nº 9.472, de 16/07/1997 - Lei Geral de Telecomunicações;

5.21.1.6. Decreto nº 6.654, de 20/11/2008 - Plano Geral de Outorgas (PGO);

5.21.1.7. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426, de 09/12/2005

5.22. Requisitos Culturais

5.22.1. Os documentos, arquivos, projetos e quaisquer trocas de informação decorrentes da execução do contrato deverão ser expressos em Língua Portuguesa.

6. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

6.1. O licitante poderá solicitar esclarecimentos sobre o ambiente de TIC da Susep, em questões relevantes ao dimensionamento da sua proposta, para tanto devendo enviar questionamento para o endereço compras.rj@susep.gov.br.

6.2. Não são previstas vistorias presenciais em função da natureza remota dos serviços a serem prestados.

6.3. A não solicitação de esclarecimentos não poderá embasar alegações posteriores de desconhecimento do ambiente tecnológico da Susep, devendo a vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6.4. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao ambiente de TIC deverão ser enviados até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. VISÃO GERAL DA EXECUÇÃO

7.1.1. A execução do contrato pode ser dividida em três fases distintas, a saber:

7.1.1.1. Fase de Projeto e Implantação

7.1.1.2. Fase de Operação

7.1.1.3. Fase de Transição

7.1.2. Na Fase de Projeto e Implantação, a Contratada elaborará o Plano de Implantação que, uma vez aprovado pela Susep, será executado.

7.1.3. Na Fase de Operação, a execução segue em ciclos mensais de produção e faturamento com observação aos níveis mínimos de serviço.

7.1.4. Na Fase de Transição, a Contratada colaborará coma sucessora dos serviços de forma a preservar a continuidade dos serviços de telefonia, do ponto de vista do usuário.

7.1.5. As fases mencionadas nesta seção serão detalhadas nos itens seguintes.

7.2. FASE DE PROJETO E IMPLANTAÇÃO

7.2.1. Após a assinatura do contrato, a Contratada prestará a garantia contratual prevista no item 20.

7.2.2. Contratante e Contratada se encontrarão em até 10 (dez) dias da assinatura do contrato para a Reunião Inicial, que terá em sua pauta, dentre outros temas, os seguintes:

7.2.2.1. Valendo-se de "Carta de Apresentação" (Anexo 07), o represente legal da Contratada apresentará o preposto do contrato, que será o interlocutor da Contratada perante a Contratante no dia a dia do contrato, especialmente em questões administrativas e gerenciais.

7.2.2.2. O represente legal da Contratada apresentará responsável técnico pelo serviço (item 3.15.1), juntamente com a documentação que comprove a sua aptidão para o papel.

7.2.2.3. A equipe de fiscalização da Contratante se apresentará à Contratada;

7.2.2.4. A Contratada providenciará a assinatura dos Termos de Compromisso (Anexo 05) e de Ciência (Anexo 06) por todos os envolvidos no serviço.

7.2.2.5. A Contratada apresentará documentação da ANATEL a que se refere o item 3.6.13.

7.2.2.6. Serão esclarecidos detalhes operacionais, administrativos e gerenciais relativos ao contrato;

7.2.2.7. O preposto e o responsável técnico deverão providenciar seu cadastro no sistema de processos da Susep, para fins de assinatura de documentos do contrato (usuário externo do SEI, ou outro que vier a substituí-lo).

7.2.2.8. A Susep emitirá Ordem de Serviço para implantação da solução na Susep.

7.2.3. A Contratada procederá na implantação da solução no ambiente da Susep, observando o item 3.12, que deverá resultar na implantação, configuração, testes e funcionamento da solução descrita no item 3.

7.2.4. Realizada a implantação e homologada pela Susep, será emitido o Termo de Recebimento definitivo desta fase.

7.2.5. A Susep emitirá Autorização de Faturamento (Anexo 08) no valor ofertado para o serviço de implantação constante da proposta comercial, eventualmente ajustado pela aplicação dos fatores previstos no Anexo 01 (NMS).

7.2.6. A Contratada emitirá para a Susep a nota fiscal em reflexo à Autorização de faturamento em até 05 (cinco) dias úteis contados da recepção da Autorização de Faturamento.

7.2.7. A Susep procederá no pagamento da nota fiscal na forma prescrita no item 17 - Pagamentos.

7.3. FASE DE OPERAÇÃO

7.3.1. Na fase de Operação, o contrato entra em ciclos mensais de execução e faturamento.

7.3.2. A Contratada deverá manter em funcionamento o sistema de telefonia virtual IP em nuvem descrito no item 3.3.

7.3.2.1. Ao longo da execução, a solução de telefonia deverá ser mantida em conformidade com as especificações técnicas previstas neste instrumento.

7.3.2.2. Os recursos técnicos especificados para o PABX virtual, os telefones IP, softphones e outros componentes da solução deverão permanecer funcionais durante toda a execução do contrato.

7.3.2.3. A Contratada deverá manter a hospedagem do PABX virtual em nuvem observando os itens 3.3.13, 3.3.14, 3.3.15, 3.3.16.

7.3.2.3.1. A Susep poderá exigir, a qualquer tempo, que a Contratada demonstre a conformidade dos requisitos de hospedagem da solução de PABX virtual.

7.3.2.4. A Contratada deverá corrigir o desempenho não conforme da solução sempre que solicitado pela Susep ou verificado por monitoramento próprio.

7.3.3. A Contratada deverá manter em funcionamento o serviço de suporte ao usuário especificado no item 3.4.

7.3.4. A Contratada manterá em funcionamento contínuo o serviço STFC especificado no item 3.6.

7.3.5. Os dados de utilização do sistema de telefonia pelos usuários da Susep deverão estar à disposição da equipe de fiscalização, na forma prevista no item 3.9.

7.3.6. As sessões de treinamento realizadas e gravadas deverão permanecer disponíveis aos usuários durante a vigência do contrato.

7.3.7. O serviço de produção de arquivos de áudio para URA deverá ser mantido disponível sob a demanda da equipe de fiscalização.

7.3.8. No princípio de cada mês ao longo da vigência do contrato, a Contratada procederá nos atos de faturamento previstos no item 15.5.

7.3.9. De posse dos relatórios enviados, a Susep apurará o valor do faturamento e, em até 05 (cinco) dias úteis, emitirá a Autorização de Faturamento (Anexo 08).

7.3.9.1. Havendo inconformidade nos relatórios enviados pela Contratada, esta será notificada pela Susep e terá até 05 (cinco) dias úteis para corrigir as irregularidades, reenviando os relatórios.

7.3.10. A Contratada emitirá para a Susep a nota fiscal em reflexo à Autorização de faturamento em até 05 (cinco) dias úteis contados da Autorização de Faturamento (Anexo 08).

7.3.11. A Susep procederá no pagamento da nota fiscal na forma prescrita no item 17 - Pagamentos.

7.4. FASE DE TRANSIÇÃO

7.4.1. A 3 (três) meses do final do contrato, este entrará em sua Fase de Transição.

7.4.2. Esta fase corresponde aos procedimentos de transmissão do serviço para a empresa sucessora, caso seja diferente da atual Contratada.

7.4.3. A Contratada colaborará com a sucessora, fornecendo dados, projetos, configurações, informações e todos os ativos de conhecimento necessários à sucessão do serviço.

7.4.4. Os atos de transição não serão objeto de faturamento.

7.4.5. Os procedimentos de faturamento previstos para a fase de operação seguem normalmente na fase de transição.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Atores que participarão da Execução

PARTE	PAPEÍS	RESPONSABILIDADES
Contratante	Gestor	**Na fase de Implantação:** • Participar da reunião inicial • Assinar o Termo de Compromisso • Autorizar a Ordem de Serviço de Implantação • Aprovar o Plano de Implantação • Supervisionar as atividades de implantação • Agendar as atividades de treinamento • Autorizar o faturamento desta fase. • Elaborar e assinar o Relatório de Gestão desta fase. **Na fase de Operação:** • Acompanhar o serviço em nível gerencial • Assinar e entregar a Autorização de Faturamento • Atestar o recebimento dos serviços da nota fiscal • Convocar reuniões periódicas de gestão do contrato. • Encaminhamento de indicação de sanções à área administrativa, quando houver. • Encaminhamento de pedidos de alteração contratual ao setor competente, quando os houver; • Encaminhar justificativa para aditamento contratual ao setor competente se julgado conveniente e oportuno; • Manutenção do histórico do gerenciamento do contrato. **Na fase de Transição:** • Gerenciar a transição da operação dos serviços.
	Fiscal Técnico	**Fase de Implantação:** • Participar da reunião inicial. • Validar a aptidão do responsável técnico apresentado pela Contratada. • Verificar o cadastro do preposto e do responsável técnico como usuários externos do SEI. • Certificar a assinatura do Termo de Compromisso e Ciência pelas devidas pessoas da Contratada • Interagir coma Contratada quando da elaboração do Plano de Implantação • Recomendar ajustes no Plano de Implantação • Recomendar a aprovação do Plano de Implantação • Informar à Contratada os dados dos usuários da Susep para ativação dos respectivos ramais. • Solicitar e receber aparelhos telefônicos e terminais de audioconferência. • Sugerir datas e temas para ações de treinamento dos usuários e da equipe de fiscalização • Acompanhar as ações de portabilidade dos serviços telefônicos. • Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Provisório desta fase. • Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo dessa fase. • Elaborar e assinar o Relatório Técnico de Fiscalização desta fase. **Na fase de Operação:** • Acompanhar a execução do serviço em nível técnico • Validar a conformidade técnica do serviço prestado e dos equipamentos fornecidos, demandando à Contratante correção das irregularidades, sempre que for o caso. • Acompanhar o funcionamento do serviço de Suporte ao Usuário. • Encaminhar as demandas de criação de arquivos de áudio para reprodução em URA.

		• Verificar periodicamente o atendimento aos requisitos de alta disponibilidade da solução. • Verificar periodicamente a disponibilidade dos serviços STFC. • Extrair dados de utilização do sistema • Verificar periodicamente a disponibilidade dos vídeos de treinamento. • Receber da Contratada os relatórios mensais de execução do contrato, para fins de faturamento (Item 15.5) • Apurar os níveis de serviço alcançados e calcular os ajustes no faturamento (item 15.6) • Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Provisório desta fase. • Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo dessa fase. • Emitir a Autorização de Faturamento e submetê-la ao Gestor do contrato (Anexo 08) • Elaborar e assinar o Relatório Técnico de Fiscalização desta fase. **Na fase de Transição:** • Acompanhar as atividades técnicas de transição da operação dos serviços. • Seguir com a rotina da fase de Operação.
	Fiscal Requisitante	• Participar da reunião inicial • Assinar os Termos Recebimento Definitivo
	Fiscal Administrativo	• Participar da reunião inicial • Realizar a fiscalização administrativa do contrato, em ciclos mensais • Encaminhar as notas fiscais para pagamento • Verificar a manutenção das condições da Contratada nas quais o contrato foi assinado. • Avaliar os procedimentos de transição
Contratada	Representante Legal	• Participar da reunião inicial • Apresentar o preposto • Apresentar o responsável técnico
	Preposto	**Na fase de Implantação:** • Participar da reunião inicial • Cadastrar-se no SEI como usuário-externo • Assinar o Termo de Compromisso • Acatar a Ordem de Serviço de Implantação • Elaborar o Plano de Implantação • Ajustar o Plano de Implantação, se solicitado • Executar o Plano de Implantação • Disponibilizar recursos humanos, de hardware e de software necessários à prestação do serviço contratado. • Agendar e ministrar treinamentos • Emitir notas fiscais **Na fase de Operação:** • Zelar pela prestação do serviço em observação às condições contratuais. • Zelar pelo atendimento aos níveis mínimos de serviço • Ser o interlocutor da Contratada em todas as questões contratuais. • Atender aos comandos da equipe de fiscalização, dentro das previsões do contrato. • Emitir mensalmente os relatórios de execução do contrato, para fins de faturamento (item 15.5) • Emitir notas fiscais **Na fase de Transição:** • Colaborar com as atividades de transição do serviço zelando pela sua continuidade, ainda que por empresa terceira.

		• Manter as responsabilidades da fase de Operação.
	Responsável Técnico	• Participar da reunião inicial • Cadastrar-se no SEI como usuário-externo • Assinar o Termo de Ciência • Atuar em todas as fases do contrato zelando pelo atendimento das condições contratuais e pelo contínuo funcionamento da solução de telefonia corporativa. • Prestar orientação técnica à Susep e à equipe da Contratada, visando à correta configuração dos elementos de hardware e software componentes da solução. • Interagir com o fiscal técnico do contrato para ajustes da solução.

8.2. Mecanismos de comunicação entre Contratante e Contratada

8.2.1. As demandas da Contratante serão apresentadas à Contratada por meio de Ordem de Serviço.

8.2.2. Os níveis de serviço serão comunicados pela Contratada à Contratante por meio de relatórios mensais de gestão, que serão validados pela Contratante após sua recepção por e-mail ou outro meio acordado.

8.2.3. Os eventuais ajustes ao valor de faturamento serão registrados na respectiva Autorização de Faturamento, que será entregue à Contratada por e-mail ou outro meio acordado.

8.2.4. Os relatórios de produção previstos no item 15.5 serão enviados por e-mail ao fiscal técnico do contrato.

8.2.5. A Contratada enviará as notas fiscais por e-mail à equipe de fiscalização.

8.2.6. As reuniões de gestão do contrato terão suas atas autuadas no processo e as decisões nelas registradas vinculam os polos do contrato.

8.2.7. As demais comunicações entre as partes se darão por plataforma de colaboração pactuada, e-mail e, em último caso, carta registrada dos Correios.

8.3. Forma de medição do serviço de telefonia corporativa

8.3.1. O serviço de implantação será medido com base nos requisitos de qualidade e tempo de conclusão previstos no Plano de Implantação.

8.3.2. O serviço, em regime de operação, será medido com base no atendimento aos níveis de serviço previstos nas respectivas Ordens de Serviço, em observação aos NMS fixados no Anexo 01.

8.3.3. A violação dos NMS sujeitará a Contratada ao redimensionamento dos valores inicialmente previstos para pagamento.

8.4. GESTÃO NA FASE DE IMPLANTAÇÃO

8.4.1. O Gestor deverá verificar a assinatura de todos os signatários previstos para Termo de Compromisso, Termo de Ciência e ata da reunião inicial (Representante Legal, Preposto e Responsável Técnico).

8.4.2. O Gestor apresentará à Contratada a Ordem de Serviço de Implantação da Solução (3.12.1).

8.4.3. Dentro do prazo previsto no item 3.12.1.10, a Contratada deverá submeter o Plano de Implantação à aprovação da Susep.

8.4.4. A Susep deverá analisar o Plano de Implantação, aprovando-o ou sugerindo ajustes, em conformidade com o escopo previsto nos itens 3.12.1.3 e 3.12.1.13.

8.4.5. O Plano de Implantação aprovado será o instrumento de fiscalização e gestão da execução da implantação.

8.4.6. A Susep deverá fornecer à Contratada informações sobre os usuários da solução, na forma prevista no item 3.12.3.

8.4.7. A Susep solicitará aparelhos telefônicos, na forma prevista no item 3.12.4, devendo verificar a quantidade, as especificações e prazo de entrega.

8.4.8. A Contratada deverá disponibilizar os softphones para instalação pelos usuários, na forma prevista no item 3.8.

8.4.9. A Susep certificará a cobertura de ramais analógicos, conforme item 3.12.5.

8.4.10. Durante a implantação, a Susep agendará as sessões de treinamento, conforme 3.12.6, devendo certificar-se do atendimento das ementas, da gravação dos treinamentos e de sua disponibilização aos usuários da Susep para futura consulta.

8.4.11. Os serviços STFC serão submetidos a “portabilidade” pela Contratada, que deverá observar o disposto no item 3.12.7.

8.4.12. Sinalizada a conclusão dos trabalhos de implantação, a equipe de fiscalização poderá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.

8.4.13. A Susep verificará a conformidade da execução face ao Plano de Implantação e aos níveis mínimos de serviço aplicáveis (Anexo 01), apurando eventual ajuste a ser realizado no valor a ser faturado pela atividade de implantação.

8.4.14. A Susep emitirá a Autorização de Faturamento.

8.4.15. A Contratada emitirá a nota fiscal em até 05 (cinco) dias úteis da Autorização de Faturamento, encaminhando-a à Susep.

8.4.16. A Susep encaminhará a nota fiscal segundo os procedimentos de pagamento previstos neste Termo.

8.5. GESTÃO NA FASE DE OPERAÇÃO

8.5.1. Após a fase de Implantação, o contrato entra automaticamente na fase de Operação.

8.5.2. A gestão do contrato nessa fase consistirá nos pontos enumerados nesta seção:

8.5.3. O sistema de telefonia deverá estar disponível e funcional durante todo o tempo do contrato.

8.5.4. O Serviço de Suporte ao Usuário deverá estar disponível nas condições enumeradas em 3.4.

8.5.5. A Susep deverá suprir a Contratada com dados atualizados sobre os usuários do sistema e o respectivo perfil de acesso (3.3.5).

8.5.6. As funcionalidades previstas para os ramais deverão estar continuamente operantes ao longo do contrato (3.3.7).

8.5.7. A Susep eventualmente solicitará a produção de arquivo de áudio para reprodução em URA.

8.5.8. A Susep eventualmente solicitará orientação para implantação e operação do contact center (item 3.3.10).

8.5.9. A Susep deverá periodicamente solicitar à Contratada a demonstração da conformidade do ambiente de hospedagem, conforme item 3.3.16.

8.5.10. O fiscal técnico deverá verificar o atendimento ao disposto no item 3.3.18, a respeito do consumo de banda das redes locais.

8.5.11. A Susep deverá verificar periodicamente o funcionamento do sistema de correio de voz previsto em 3.3.21.

8.5.12. A Susep deverá acompanhar o funcionamento contínuo dos serviços STFC contratados (item 3.6).

8.5.13. Os dados de utilização do sistema deverão estar disponíveis à Susep, conforme item 3.9.

8.5.14. Todos os demais requisitos e especificações deste Termo de Referência deverão ser observados na prestação dos serviços, devendo a Contratada ser notificada de qualquer inconformidade para a imediata correção.

8.5.15. Até o quinto dia útil de cada mês da fase de Operação, a Contratada emitirá os relatórios de faturamento e gestão constantes no item (15.5).

8.5.16. A Susep validará os relatórios a que se referem o item anterior, calculará os indicadores de nível de serviço aplicáveis (Anexo 01) e calculará eventual redimensionamento no valor a ser faturado.

8.5.17. A Susep emitirá a Autorização de Faturamento.

8.5.18. A Contratada emitirá a nota fiscal em até 05 (cinco) dias úteis da Autorização de Faturamento, encaminhando-a à Susep.

8.5.19. A Susep encaminhará a nota fiscal segundo os procedimentos de pagamento previstos neste Termo.

8.6. GESTÃO NA FASE DE TRANSIÇÃO

8.6.1. A rotina de gestão na fase de transição segue o disposto para a fase de Operação

8.6.2. A Susep intermediará juntamente com a Contratada a transição dos serviços para a sucessora da prestação.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. Hardware e software

9.1.1. É de responsabilidade da Contratada disponibilizar todos os equipamentos, *appliances*, servidores físicos ou virtuais, softwares, licenças e quaisquer ativos necessários à implementação da solução descrita no item 3, sem ônus adicional à Susep.

9.2. Meios de comunicação

9.2.1. É de responsabilidade da Contratada, durante a vigência do contrato, manter operantes e disponíveis na internet com a devida capacidade, os serviços de PABX virtual (3.3.2), Portal de Suporte ao Usuário (3.4), Portal de Administração (3.3.3), o NOC (3.3.20.6) e os demais componentes da solução a serem acessados pela Contratante.

10. INFORMAÇÕES RELAVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

10.1. Os pagamentos cíclicos (mensais) à Contratada somente terão início após a conclusão bem-sucedida da fase de implantação.

10.2. Portanto a licitante deverá considerar em sua proposta, especificamente quanto ao custo da implantação, o tempo e os recursos alocados durante o planejamento e execução do projeto de implantação.

10.3. A licitante deverá observar a capacidade e as especificações da solução de PABX virtual necessárias ao atendimento da solução descrita no item (3).

10.4. As gravações de arquivos de áudio para URA são estimadas em pequeno número ao longo da vigência do contrato, razão pela qual não serão objeto de faturamento.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

11.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da INSEGES/MP n. 5/2017.

11.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

11.6.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

11.6.2 Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

11.6.3. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

11.7. Manter operante e disponível em suas dependências o acesso à internet, garantindo funcionalidade à solução.

11.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

11.9. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.10. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

11.11. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

11.12. Designar a equipe de fiscalização do contrato.

11.13. Notificar a Contratada mediante insuficiência de resultados na prestação de serviços, fixando prazo para a sua correção.

11.14. Custodiar a garantia contratual apresentada pela Contratada, nos termos do contrato.

11.15. Convocar os interessados para a reunião inicial;

11.16. Avaliar o atendimento aos requisitos do responsável técnico apresentado e do preposto indicado pela Contratada;

11.17. Participar das reuniões de gestão do contrato, no que couber.

11.18. Fornecer à Contratada as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.

11.19. Abrir Ordens de Serviço previstas no objeto;

11.20. Executar procedimentos de verificação de garantia de qualidade do serviço prestado;

11.21. Apurar os níveis de serviço alcançados pela Contratada.

11.22. Calcular eventuais ajustes ao faturamento em virtude de violação dos NMS.

11.23. Emitir Autorizações de Faturamento, quando cabível.

11.24. Analisar e eventualmente aprovar o Plano de Implantação.

11.25. Fiscalizar a execução do Plano de Implantação.

11.26. Homologar a implantação da solução, quando concluída de acordo com este Termo de Referência.

11.27. Verificar a regularidade da situação fiscal da Contratada, conforme determina a Lei, antes de efetuar o pagamento devido, notificando-a no caso de irregularidade.

11.28. Sustar, recusar ou determinar a reversão de procedimento em desacordo com os termos contratuais.

11.29. Aplicar as sanções previstas para o caso de não cumprimento de obrigações e deveres contratuais.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a aplicação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à Susep, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.4. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010;

12.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

12.6. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique relativo aos serviços.

12.7. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

12.8. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou ativos da Susep, bem como o sigilo de dados e comunicações.

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

12.10. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

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

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

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

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

12.15. 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, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

12.17. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

12.18. Assegurar à Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a"e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

12.18.1. O direito de propriedade intelectual dos projetos e produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

12.18.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

12.19. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

12.20. Prestar informações e esclarecimentos, por meio de e-mail ou carta, sobre fatos e situações de interesse da Contratante, respeitando os prazos fixados;

12.21. Levar ao conhecimento da Contratante, de forma imediata, por meio de e-mail ou carta, qualquer fato extraordinário, atípico ou mesmo ordinário que venha a comprometer a execução contratual ou que possa ser lesivo aos interesses da Contratante.

12.22. Apresentar o responsável técnico e o preposto conforme os perfis exigidos pela Contratante;

12.23. Comparecer à reunião inicial;

12.24. Informar-se sobre as condições do ambiente de TIC da Susep para fins de realização do objeto.

12.25. Elaborar o Plano de Implantação, submetendo-o à aprovação da Susep;

12.26. Executar o Plano de Implantação, de acordo com as condições nele fixadas e com este Termo de Referência.

12.27. Disponibilizar, configurar e manter sistema de telefonia virtual em nuvem nas condições fixadas deste instrumento.

12.28. Atender a todos os requisitos e especificações enumeradas neste Termo de Referência e, nos casos omissos, de acordo com a boa prática do setor, quando do fornecimento de equipamentos, sistemas, serviços e processos necessários ao cumprimento do contrato.

12.29. Franquear aos servidores/empregados designados pela Susep, acesso às funções de administração do sistema, conforme item (3.3.3).

12.30. Configurar a solução de comunicação corporativa às quantidades, capacidades e especificações previstas no Termo de Referência.

12.31. Manter atualizados os ativos de software componentes da solução de telefonia corporativa.

12.32. Manter o PABX virtual hospedado em ambiente seguro, redundante e estável, na forma especificada neste TR.

12.33. Manter NOC em monitoramento do contínuo e normal funcionamento da solução.

12.34. Manter funcional o serviço de suporte ao usuário, previsto no item 3.4.

12.35. Informar à Susep os meios de acesso ao serviço de suporte ao usuário, previsto no item 3.4 (e-mail, portal e telefone).

12.36. Observar os níveis mínimos de serviço (Anexo 01) durante o período de vigência do contrato.

12.37. Emitir mensalmente os relatórios de execução do serviço enumerados no item 15.5.

12.38. Deter concessão, permissão ou autorização da ANATEL para prestação de serviços STFC.

12.39. Realizar a portabilidade e manter continuamente funcionais os serviços STFC especificados no item 3.6.

12.40. Fornecer equipamentos telefônicos e softphone de acordo com as especificações enumeradas neste instrumento.

12.41. Franquear à Contratante acesso aos dados de utilização do sistema de telefonia (3.9).

12.42. Ministrar as sessões de treinamento demandadas pela Susep.

12.43. Gravar em vídeo as sessões de treinamento ministradas.

12.44. Manter disponíveis para acesso aos usuários da Susep, durante a vigência do contrato, os arquivos de vídeo das sessões de treinamento.

12.45. Produzir os arquivos de áudio para reprodução em URA solicitados pela Susep.

12.46. Ceder à Contratante, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93 e do artigo 4° da Lei no 9.609/98, o exclusivo direito patrimonial e a propriedade intelectual de todos os produtos de qualquer natureza desenvolvidos no âmbito do contrato, armazenados em qualquer mídia, inclusive sobre adequações a atualizações que vierem a ser realizadas.

12.47. Lavrar atas das reuniões de que participar mediante solicitação da Contratante;

12.48. Respeitar a POSIC/Susep (Anexo 09) e a e da Instrução Susep nº 83/2017 (Anexo 10);

12.49. Apresentar a garantia contratual exigida;

12.50. Executar as Ordens de Serviço abertas no âmbito do contrato dentro do prazo e condições de desempenho e qualidade fixadas em sua abertura;

12.51. Recolher os equipamentos de sua propriedade que estiverem nas dependências da Susep, ao final do contrato.

12.52. Inquirir a Contratante a respeito das demandas que lhe forem apresentadas, recebendo orientações baseadas nas quais se cumprirão as ordens de Serviço;

12.53. Emitir nota fiscal correspondente a autorização de faturamento que vier a receber;

12.54. Responder pelas perdas e danos que venham a sofrer a Contratante ou terceiros, em razão de ação, imperícia, imprudência, omissão culposa, dolosa dos seus empregados ou de seus prepostos no exercício dos serviços da contratação. Reparar ou indenizar os prejuízos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

12.55. Autorizar a Contratante a abater o valor correspondente aos prejuízos, perdas e danos a que se refere o item anterior dos pagamentos devidos ou da garantia, se for o caso.

12.56. Manter sigilo, sobre todos os assuntos de interesse da Contratante ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato;

12.57. Abster-se de utilizar os produtos, artefatos e soluções produzidos ao longo da prestação de serviços para fins que não sejam aqueles previstos no escopo do contrato;

12.58. Aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;

12.59. Não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da Susep;

12.60. Responsabilizar-se pelos ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a Susep, desde que sejam comprovadas que são procedentes da prestação dos serviços do objeto da Contratação.

12.61. Providenciar o tempestivo cadastro do preposto e do responsável técnico como "usuário-externo" do sistema de processos da Susep (SEI, ou outro que vier a substituí-lo), na forma orientada pela Susep.

12.62. Instruir aos seus profissionais alocados que seu tratamento com as demais partes interessadas do serviço seja marcado pelo respeito e pela urbanidade.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Será admitida a subcontratação dos seguintes serviços:

13.1.1. Infraestrutura de datacenter seguro, visando o atendimento das especificações constantes do item 3.3.16.

13.1.2. Gravação de arquivos de áudio para reprodução em URA, detalhados no item 3.11;

13.1.3. Logística e manutenção de aparelhos (telefones VOIP e terminais de audioconferência).

13.2. Os demais itens do contrato não poderão ser objeto de subcontratação.

13.3. Todas as tratativas se darão entre Contratante e Contratada, a qual responderá por todos os atos praticados por subContratada no âmbito do contrato.

14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

15.1. Introdução do modelo de fiscalização da execução do contrato

15.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante especialmente designados na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

15.1.3. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos serviços realizados e sua confrontação às especificações do Termo de Referência.

15.1.4. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

15.1.5. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.6. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

15.1.8. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

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

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

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

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

15.1.13. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

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

15.2. Focos distintos da fiscalização em cada fase do contrato:

15.2.1. Controle e fiscalização na Fase de Implantação.

15.2.2. Controle e fiscalização na Fase de Operação.

15.2.3. Controle e fiscalização na Fase de Transição.

15.3. Em cada fase, a equipe de fiscalização zelará pela manutenção da regularidade da execução do contrato nos seus aspectos principais:

15.3.1. A fidelidade contratual da Contratada nas atividades de estabelecimento e sustentação da solução de telefonia corporativa virtual e serviços correlatos, em comparação com o Termo de Referência;

15.3.2. A manutenção da qualidade do serviço dentro dos níveis mínimos fixados nas prescrições contratuais;

15.3.3. A manutenção das condições de habilitação da Contratada, em especial, de sua regularidade fiscal; e

15.3.4. O cumprimento, pela Contratante, de suas obrigações acessórias previstas neste Termo de Referência.

15.4. O modelo de fiscalização e controle na fase de Implantação

15.4.1. Após a reunião inicial, deverão estar autuados no processo administrativo do contrato:

15.4.1.1. A ata da reunião inicial.

15.4.1.2. A indicação do preposto da Contratada.

15.4.1.3. A indicação do responsável técnico pela solução.

15.4.1.4. Os termos de ciência e compromisso assinados pelas partes.

15.4.1.5. A documentação da ANATEL que habilite a Contratada a prestar serviços STFC.

15.4.1.6. A ordem de serviço para implantação da solução.

15.4.1.7. O comprovante de prestação da garantia contratual.

15.4.2. A apresentação do plano de Implantação:

15.4.2.1. A equipe de fiscalização deverá monitorar o prazo para a Contratada entregar o Plano de Implantação, indicado em 3.12.1.10.

15.4.2.2. Ao receber o Plano de Implantação, a equipe de fiscalização deverá observar se os elementos mínimos enumerados em 3.12.1.3 constam do documento.

15.4.2.3. O Plano de Implantação deverá ser assinado pelo responsável técnico e pelo gestor.

15.4.2.4. A equipe de fiscalização deverá verificar a conformidade do Plano de Implantação com todas as especificações previstas no item 3.12.1.

15.4.3. A execução do Plano de Implantação

15.4.3.1. A Susep deverá preparar de antemão os dados previstos em 3.12.3 e 3.12.4.

15.4.3.2. A equipe de fiscalização deverá observar tanto o Termo de Referência quanto o Plano de Implantação para fiscalizar a sua execução, conforme item 3.12.2.1.

15.4.3.3. A equipe de fiscalização deverá indicar os pontos onde haverá instalação de ramais analógicos, para tomada das providências previstas em 3.12.5.

15.4.3.4. Susep e Contratada agendarão as sessões de treinamento para data oportuna dentro da fase de implantação, conforme item 3.12.6.

15.4.3.5. A equipe de fiscalização se certificará da portabilidade dos serviços STFC consumidos atualmente pela Susep, na forma do item 3.12.7.

15.4.3.6. A Contratada deverá realizar testes de homologação da implantação com acompanhamento da equipe de fiscalização.

15.4.3.7. A homologação da solução deverá ser concluída dentro do prazo previsto em 3.12.1.12.

15.4.3.7.1. A implantação da solução não será atestada enquanto a equipe de fiscalização não entender que o Plano de Implantação foi completamente executado.

15.4.3.8. Após homologada a implantação pela Susep, esta emitirá os termos de recebimento provisório e definitivo, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis da homologação dos serviços.

15.4.3.9. A equipe de fiscalização apurará os níveis de serviço alcançados durante a fase de implantação, calculando eventuais ajustes ao valor da implantação constante da proposta comercial (Anexo 01, indicadores 01 e 05).

15.4.3.10. A equipe de fiscalização emitirá à Contratada a Autorização de Faturamento em até 05 (cinco) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à Fase de Implantação da solução.

15.4.3.11. A Contratada emitirá a nota fiscal em reflexo à Autorização de Faturamento recebida, em até 05 (cinco) dias uteis.

15.4.3.12. A Susep encaminhará a nota fiscal para procedimentos de pagamento, na forma prevista no item 17.

15.4.4. O modelo de fiscalização e controle na fase de Operação

15.4.4.1. O contrato entrará automaticamente em sua fase de Operação após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Fase de Implantação, durante a qual o fiscal técnico deverá proceder periodicamente nas ações a seguir:

15.4.4.2. Verificar a contínua disponibilidade e conformidade do ambiente de Administração e Configuração do Sistema de Telefonia a que se refere o item 3.3.3.

15.4.4.3. Observar o número de ramais ativos e confrontá-lo o limite do contrato, antecipando-se para alterações contratuais, se for o caso.

15.4.4.4. Verificar se as funcionalidades de ramais previstas em 3.3.7 seguem operantes durante a vigência do contrato.

15.4.4.5. Certificar-se do funcionamento das unidades URA em operação no sistema.

15.4.4.6. Certificar-se do funcionamento do Contact Center na forma prevista no item 3.3.10.

15.4.4.7. Verificar, junto ao responsável técnico, a atualização à última versão dos ativos de TIC que compõem a solução, na forma prevista no item 3.3.11.

15.4.4.8. Atestar o funcionamento normal da solução, dentro da capacidade prevista no item 3.3.13.

15.4.4.9. Verificar a inexistência de reclamações de usuários quanto à violação de sigilo telefônico, registradas perante a equipe de fiscalização.

15.4.4.10. Confrontar o relatório de disponibilidade da solução emitido pela Contratada (3.3.15.4) com seus próprios registros de indisponibilidade da solução, resolvendo eventuais inconformidades.

15.4.4.11. Solicitar à Contratada a demonstração do atendimento aos requisitos de hospedagem enumerados em 3.3.16.

15.4.4.12. Certificar-se do funcionamento transparente da solução nas unidades da Susep, em observação às prescrições do item 3.3.18.

15.4.4.13. Certificar-se que a Contratada mantém em funcionamento o NOC previsto no item 3.3.20.

15.4.4.14. Certificar-se que está em funcionamento o sistema de correio de voz previsto no item 3.3.21.

15.4.4.15. Verificar o funcionamento, dentro dos níveis mínimos de serviço, do Serviço de Suporte ao Usuário, previsto no item 3.4, inclusive podendo acessar o sistema de chamados da Contratada, da forma prevista no item 3.4.11.

15.4.4.16. Atestar que a solução está em funcionamento normal em todas as unidades da Susep previstas item 3.5.

15.4.4.17. Confrontar o relatório de Disponibilidade de Serviços STFC emitido pela Contratada com seus próprios controles de indisponibilidade dos serviços STFC, resolvendo eventuais inconformidades.

15.4.4.18. Atestar que os aparelhos telefônicos enviados pela Contratada estão em conformidade com as especificações previstas no item 3.7.

15.4.4.19. Atestar que os softphones disponibilizados pela Contratada estão em conformidade com as exigências enumeradas no item 3.8.

15.4.4.20. Atestar que está franqueado à equipe de fiscalização o acesso aos dados de utilização do sistema de telefonia, na forma prevista no item 3.9.

15.4.4.21. Verificar se os vídeos das sessões de treinamento estão disponíveis para acesso aos usuários da solução.

15.4.4.22. Verificar se a produção de arquivos de áudio para URA está sendo executada na forma e prazo previstos no item 3.11.

15.4.4.23. Receber da Contratada, até o 5º dia útil de cada mês de vigência do contrato, os relatórios enumerados no item 15.5.

15.4.4.24. Até o 10º dia útil de cada mês, apurar os níveis de serviço alcançados durante a execução contratual no mês anterior, calculando eventuais ajustes ao valor do faturamento constante da proposta comercial, seguindo os procedimentos de cálculo do valor a ser faturado descritos no item 15.6.

15.4.4.25. A equipe de fiscalização emitirá à Contratada a Autorização de Faturamento em até 05 (cinco) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente ao mês de referência da apuração.

15.4.4.26. A Contratada emitirá a nota fiscal em reflexo à Autorização de Faturamento recebida, em até 05 (cinco) dias uteis.

15.4.4.27. A Susep encaminhará a nota fiscal para procedimentos de pagamento, na forma prevista no item .

15.4.5. O modelo de fiscalização e controle na fase de Transição

15.4.5.1. O contrato entrará automaticamente em sua fase de Transição seguindo os critérios temporais fixados no item 7.4.

15.4.5.2. Durante esta fase, a fiscalização operacional do contrato segue como na fase de Operação.

15.4.5.3. Visando à sucessão do serviço, o fiscal se certificará que a Contratada está colaborando com a transferência do serviço para a próxima prestadora, fornecendo informações, projetos, mapas, diagramas e quaisquer ativos de conhecimento necessários à configuração do serviço no novo ambiente.

15.4.5.4. A resistência da Contratada nessa colaboração configurará inexecução parcial do contrato, sujeitando-a às penalidades previstas neste instrumento.

15.4.5.5. Completada a transição, segundo notificação da Susep, a Contratada recolherá os equipamentos de sua propriedade que estiverem nas dependências da Susep (telefones, terminais de audioconferência, ATA, etc.).

15.4.5.6. A coleta a que se refere o item anterior deverá ser realizada em até 15(quinze) dias úteis da notificação da Susep, por conta da Contratada.

15.5. Relatórios mensais a serem emitidos pela Contratada

15.5.1. Os relatórios enumerados nesta seção devem ser produzidos pela Contratada e entregues ao fiscal técnico do contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente àquele a que se referem os relatórios.

15.5.2. Relação dos ramais ativos, com totalizador de quantidade;

15.5.3. O Relatório de Disponibilidade da Solução de Telefonia Virtual, previsto no item 3.3.15.4 (Anexo 01, indicador 3).

15.5.4. Relatório do Serviço de Suporte ao Usuário, previsto nos itens 3.4.12 e 3.4.13 (Anexo 01, Indicador 2).

15.5.5. Relatório de Atendimento a Incidentes de Alta Criticidade, com identificação do chamado, da data prevista para atendimento, data do efetivo atendimento e número de dias úteis de atraso (Anexo 01, Indicador 6).

15.5.6. Relatório dos aparelhos telefônicos da Contratada em poder da Susep, conforme item 3.7.5.2.

15.5.7. Relatório de Disponibilidade dos Serviços STFC, previsto no item 3.6.16.

15.5.8. Relação de OS´s para produção de áudio para URA atendidas no mês anterior, com identificação da OS, indicação da data prevista para entrega e da data da efetiva entrega, com apuração do atraso (Anexo 01, Indicador 4).

15.6. Procedimentos para Cálculo do Valor a ser Faturado

15.6.1. Na fase de Implantação:

15.6.1.1. O Valor a Faturar (VF) será o valor dos serviços de implantação, conforme proposta comercial (VSI), subtraído de eventuais ajustes decorrentes de violação de níveis mínimos de serviços para a fase de implantação (AJI).

VF = VSI - AJI

15.6.1.2. O valor de AJI é calculado conforme descrito no Anexo 01, calculando a soma dos ajustes constantes dos Indicadores 01 e 05 (Anexo 01).

15.6.2. Nas fases de Operação e Transição:

15.6.2.1. O Valor a Faturar (VF) será o valor dos serviços mensais (SM), conforme a proposta comercial (e os reajustes aplicados ao longo do contrato), subtraído de eventuais ajustes decorrentes de violação de níveis mínimos de serviço previstos para a fase de operação (AJO).

15.6.2.2. O valor dos Serviços Mensais (SM) corresponde à soma dos seguintes fatores:

15.6.2.2.1. Valor mensal do PABX Virtual incluindo todos os seus componentes (VP), conforme item 3.3.22;

15.6.2.2.2. Valor mensal referente aos aparelhos (VA) (telefones VOIP e terminais de audioconferência) disponibilizados pela Contratada à Susep, conforme item 3.7.5.

15.6.2.2.3. Valor mensal referente aos serviços STFC (VS), conforme item 3.6.17.

15.6.2.3. Equação do valor bruto dos serviços mensais:

$$SM = VP + VA + VS$$

15.6.2.4. O valor dos ajustes ao faturamento nas fases de operação e transição (AJO) corresponde à soma dos seguintes fatores, detalhados no Anexo 01:

15.6.2.4.1. Ajuste calculado conforme o Indicador 2 (I2);

15.6.2.4.2. Ajuste calculado conforme o Indicador 3 (I3);

15.6.2.4.3. Ajuste calculado conforme o Indicador 4 (I4);

15.6.2.4.4. Ajuste calculado conforme o Indicador 5 (I5);

15.6.2.4.5. Ajuste calculado conforme o Indicador 6 (I6);

15.6.2.5. A equação dos ajustes ao faturamento nesta fase é:

$$AJO = I2 + I3 + I4 + I5 + I6$$

15.6.2.6. A equação do valor mensal líquido a ser faturado é:

$$VF = SM - AJO$$

15.6.3. Em qualquer fase:

15.6.3.1. A Susep poderá incluir no cálculo do valor a ser faturado quaisquer documentos extraordinários que representem fatores que impactem o o cálculo final, com as devidas justificativas.

16. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. O Recebimento Provisório

16.1.1. O serviço será recebido provisoriamente por meio de ato do fiscal, emitido após o envio, pela Contratada, dos relatórios enumerados no item 15.5.

16.1.2. Os dados constantes dos relatórios enviados serão validados pelo fiscal técnico, que seguirá os procedimentos constantes da seção 15.

16.1.3. O Termo de Recebimento Provisório será emitido até 05 (cinco) dias úteis após a recepção dos relatórios mensais de responsabilidade da Contratada.

16.2. O Recebimento Definitivo

16.2.1. O fiscal técnico apurará o valor a ser faturado, na forma do item 15.6.

16.2.2. O fiscal técnico emitirá a Autorização de Faturamento (Anexo 08) indicando os valores brutos, ajustes apurados, e valor líquido a ser faturado.

16.2.3. O fiscal comunicará ao gestor e ao requisitante quaisquer observações adicionais relativas ao serviço e ao valor faturado que sejam relevantes para a fiscalização, promovendo o respectivo com registro no processo.

16.2.4. O gestor do contrato analisará os relatórios enviados pela Contratada e a Autorização de Faturamento elaborada pelo fiscal, assinando-a se aprovada.

16.2.5. O fiscal técnico e o fiscal requisitante assinarão o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços em reflexo à Autorização de Faturamento.

16.2.6. A Autorização de Faturamento e o Termo de Recebimento Definitivo serão emitidos no prazo de até 10 (dez) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Provisório.

16.2.7. O gestor do contrato encaminhará a Autorização de Faturamento à Contratada.

16.3. A emissão da nota fiscal

16.3.1. A Contratada emitirá a nota fiscal de acordo com a Autorização de Faturamento Recebida, tendo prazo de até 05 (cinco) dias úteis para a sua emissão.

16.3.2. A nota fiscal será recebida pelo fiscal técnico, que a encaminhará internamente para fins de pagamento, na forma prevista no item 17.

17. DO PAGAMENTO

17.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

17.2. 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 ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

17.3. 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:

17.3.1. o prazo de validade;

17.3.2. a data da emissão;

17.3.3. os dados do contrato e do órgão Contratante;

17.3.4. o período de prestação dos serviços;

17.3.5. o valor a pagar; e

17.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

17.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

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

17.9. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

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

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

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

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

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

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

17.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = (6 / 100)/365 \quad I = 0{,}00016438$$

$$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

18. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

18.1. O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado na forma da Lei 8.666/93, limitado a 60 (sessenta) meses.

19. REAJUSTE

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

19.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI/IPEA (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) (https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

19.2.1. O índice ICTI mencionado no item anterior não se aplicará ao reajuste dos valores do item “Serviços STFC”, que serão reajustados segundo o Índice de Serviços de Telecomunicações – IST.

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

19.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo

referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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

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

19.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

20. GARANTIA DA EXECUÇÃO

20.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90(noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

20.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garanti a ou fiança bancária.

20.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

20.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

20.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

20.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

20.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

20.6.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e

20.6.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.

20.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

20.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

20.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

20.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

20.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

20.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias uteis dias úteis, contados da data em que for notificada.

20.13. A Contratante executará a garanti a na forma prevista na legislação que rege a matéria.

20.14. Será considerada extinta a garantia:

20.14.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

20.14.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

20.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

20.16. A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

21. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

21.1.1. Falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;

21.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.3. Fraudar na execução do contrato;

21.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou

21.1.5. Cometer fraude fiscal.

21.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:

21.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

21.2.2. Multa de:

21.2.2.1. 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

21.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

21.2.2.3. 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

21.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

21.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração Contratante a promover a rescisão do contrato;

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

21.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

21.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

21.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

21.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem 21.2.4 também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

21.4. As sanções previstas nos subitens 21.2.1, 21.2.3, 21.2.4 e 21.2.5 poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

21.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	5% do valor mensal do contrato
2	10% do valor mensal do contrato
3	15% do valor mensal do contrato
4	20% do valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**GRAU**
1	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
2	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
3	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
4	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
5	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato o preposto ou o responsável técnico (por dia);	01
6	Deixar de atender, dentro dos níveis mínimos de serviço, a incidentes classificados como de alta criticidade, na forma descrita no Anexo 01 (por dia de atraso)	04
7	Atrasar, por mais de 90 dias, a implantação da solução, conforme prazo fixado no Plano de Implantação (por dia além desse limite)	02
8	Deixar de manter atualizado o sistema e seus componentes, na forma prevista no item 3.3.11 (a partir da notificação da Contratante, por dia)	01
9	Hospedar o sistema de telefonia IP em ambiente que não atenda aos requisitos previstos em 3.3.16 (por dia, após notificação da Contratante)	02
10	Não manter NOC operante sobre a solução, conforme disposto no item 3.3.20 (por dia, após notificação da Contratante)	01
11	Manter inoperante (em quaisquer de suas funcionalidades) o subsistema de Correio de Voz descrito no item 3.3.21 (por dia, após notificação da Contratante)	01
12	Manter indisponível o sistema de suporte ao usuário previsto no item 3.4	03
13	Deixar de apresentar documentação ANATEL que autorize a Contratada a prestar serviços STFC (por dia)	01
14	Fornecer aparelho telefônico VOIP ou Terminal de Audioconferência sem observar todas as especificações do item 3.7 (por dia, após notificação da Susep, até que seja sanada a situação)	01
15	Fornecer Softphone sem observar todas as especificações do item 3.8 (por dia, após notificação da Susep, até que seja sanada a situação	01
16	Não disponibilizar acesso aos dados de utilização do sistema telefônico, na forma prevista no item 3.9 (por dia, após notificação da Susep, até que seja franqueado o acesso)	01
17	Não ministrar treinamento agendado, por dia de atraso (após o 15º dia corrido de atraso)	01
18	Não produzir arquivo de áudio para URA, por dia de atraso, após o 60º dia.	01
19	Não entregar o Plano de Implantação (após o 15º dia corrido de atraso)	01
20	Atrasar a execução do Plano de Implantação (por dia, após o 90º dia corrido de atraso)	04

21	Atrasar a entrega dos relatórios de execução previstos no item 15.5 (por dia, após o 10º dia útil)	01

21.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

21.6.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

21.6.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

21.6.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

21.7. 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, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

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

21.9. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

21.10. 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.

21.11. 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.

21.12. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

21.13. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

21.14. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

21.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

22. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

22.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

22.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

22.3. Proposta técnica

22.3.1. A proposta comercial (Anexo 11) deverá ser preenchida e assinada digitalmente (pdf) pelo representante legal.

22.3.2. A proposta deverá conter valores para todos os itens constantes do objeto, não sendo admitidas propostas que não contemplem a integralidade dos serviços licitados.

22.3.3. A proposta deverá expressar os valores com no máximo duas casas decimais, sendo o total da proposta expresso também por extenso (havendo discordância entre os preços unitário e total, prevalecerá o primeiro, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso).

22.3.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;

22.3.5. A proposta deverá incluir declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, lucros, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

22.3.6. Juntamente com a proposta, a licitante deverá preencher e enviar a “Declaração de Pleno Acordo” (Anexo 12), devidamente assinada por seu representante legal.

22.4. Critérios de qualificação técnica

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

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

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

22.4.4. O(s) atestado(s) deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

22.4.4.1. Da licitante: Nome e CNPJ;

22.4.4.2. Da atestante: Nome, CNPJ, endereço;

22.4.4.3. Do signatário do atestado: nome, cargo, e-mail e telefone de contato.

22.4.4.4. Descrição dos serviços prestados com dados que permitam identificar a compatibilidade e similaridade com o objeto da licitação, incluindo as quantidades fornecidas e prazos de vigência.

22.4.4.5. Grau de satisfação do cliente, com manifestação expressa do signatário, quanto à qualidade dos serviços prestados.

22.4.4.6. Local, data de emissão e assinatura do emissor.

22.4.5. O(s) atestado(s) deve(m) fazer referência a:

22.4.5.1. Serviços de PABX virtual em nuvem (as a Service) com pelo menos 225 (duzentos e vinte e cinco) ramais disponibilizados simultaneamente; e

22.4.5.2. Serviços STFC prestados pela Contratada.

22.4.6. Será admitida a apresentação de mais de um atestado para o atendimento às condições enumeradas no item anterior.

22.4.7. Será desclassificada a licitante que apresentar atestados que não contemplem todos os serviços a que se refere o item 22.4.5.

22.4.8. A licitante deverá, mediante solicitação da Susep, disponibilizar informações e documentos suficientes à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

22.5. Critérios de aceitabilidade da proposta comercial

22.5.1. O critério de aceitabilidade de preços é sigiloso, nos termos do art. 15 do Decreto nº 10.024, de 2019, do art. 7º, §3º da Lei nº 12.527, de 2011, e do art. 20 do Decreto nº 7.724, de 2012.

22.6. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

22.7. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

23. ESTIMATIVA DE PREÇOS REFERENCIAIS

23.1. O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances.

24. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

24.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

PTRES: 171907

Programa de Trabalho: 04122003220000001

Fonte de Recursos: 0180173039

Plano Interno: SUSEPSI2000

25. ANEXOS A ESTE TERMO DE REFERÊNCIA

- Anexo 01 – Nível Mínimo de Serviço.
- Anexo 02 – Telefonia Atual da Susep.
- Anexo 03 – Estimativa de Volume de Ligações.
- Anexo 04 – OS Implantação e URA.
- Anexo 05 – Termo de Compromisso.
- Anexo 06 – Termo de Ciência.
- Anexo 07 – Carta Apresentação Preposto.
- Anexo 08 – Autorização de Faturamento.
- Anexo 09 – POSIC SUSEP.
- Anexo 10 – Instrução Susep Uso Recursos Computacionais.
- Anexo 11 – Proposta Comercial
- Anexo 12 – Declaração de Pleno Acordo

Equipe de Planejamento da Contratação	
Integrante	**Nome**
Requisitante	Nielson Luis de Paula Carramilo
Requisitante substituto	Orlando Carvalho de Sousa Bandeira
Técnico	Leandro Martins das Neves
Técnico substituto	Aline Falcão Gomes
Administrativo	Nelson Cesar Mingorance Ribeiro
Administrativo substituto	Raphael Linhares de Alcântara

Documento assinado eletronicamente por **NIELSON LUIS DE PAULA CARRAMILO (MATRÍCULA 3249568)**, **Coordenador-Geral**, em 21/06/2022, às 10:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.

Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO MARTINS DAS NEVES (MATRÍCULA 1958694)**, **Coordenador**, em 21/06/2022, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.

Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA DE SOUZA CHAVES (MATRÍCULA 1362768)**, **Chefe de Departamento**, em 21/06/2022, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.

Documento assinado eletronicamente por **NELSON CESAR MINGORANCE RIBEIRO (MATRÍCULA 1818536)**, **Analista Técnico da SUSEP**, em 21/06/2022, às 12:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543/2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1364159** e o código CRC **E2CD332F**.

Referência: Processo nº 15414.651740/2021-57 SEI nº 1364159