

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO: Contratação de solução de sistema de comunicação unificada com locação de telefones e console de operação, licenciados e com suporte técnico visando atender as demandas do **SENAR-AR/MS** e do **Centro de Excelência em Bovinocultura de Corte SENAR MS**.

2. DA FINALIDADE

2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO: O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional de Mato Grosso do Sul (**SENAR-AR/MS**) para consecução de seus objetivos organiza, administra e executa no Estado, a FPR (Formação Profissional Rural) e a PS (Promoção Social) de jovens e adultos, homens e mulheres do meio rural. Também oferece atendimento gratuito, a milhares de brasileiros, todos os anos, contribuindo para a sua profissionalização, sua integração na sociedade, melhoria da qualidade de vida e para o pleno exercício da cidadania.

O **SENAR-AR/MS** promove cursos e capacitações nos 79 municípios do estado, para desenvolver competências profissionais e sociais em diferentes profissões da zona rural. O portfólio de produtos da instituição contempla os Programas e Projetos Especiais que atendem desde a educação básica até a capacitação formal que oferece curso técnico de nível superior. Também com iniciativas que disponibilizam ações de saúde com consultas médicas e odontológicas para a população rural.

A Contratação de Solução de Comunicação Unificada com hardware, software e licenças, bem como quaisquer outros elementos necessários à prestação dos serviços de telecomunicações do **SENAR-AR/MS – SEDE** e do **Centro de Excelência em Bovinocultura de Corte SENAR MS**, visa atender a demanda de telecomunicações do **SENAR-AR/MS** com disponibilidade de um sistema de comunicação unificado com recursos necessários para a execução das demandas diárias do **SENAR-AR/MS**. A solução contara com um ponto para cada um dos 136 colaboradores do **SENAR-AR/MS** e do **Centro de Excelência em Bovinocultura de Corte SENAR MS**, conforme levantamento encaminhado pelo setor de gestão de pessoas. Sendo 129 (cento e vinte e nove) telefones TIPO I para os colaboradores, 05 (cinco) aparelhos de telefones tipo II para colaboradores que exercem a função de diretoria e gerência e 02 (duas) mesas de operações, telefone Tipo III, para facilitar o atendimento realizados pelas 02 (duas) recepcionistas.

Além disso estamos solicitando 23 (vinte e três) aparelhos de telefone e licenças para utilização conforme demanda por razões de futuras contratações. As especificidades previstas são resultado das exigências funcionais, da otimização dos recursos humanos, da adequação

e atualização tecnológica com base em um conceito de centralização de produção, o que exige a disponibilidade de equipamentos robustos e eficientes, com o objetivo de obter ganho na produtividade e qualidade dos documentos impressos.

A solução aqui solicitada também contara com atendimento técnico corretivo e preventivo dos hardwares, softwares e licenciamentos ofertados. Pois por mais que a entidade disponha de poderosos instrumentos de contratação, é certo ainda não ser capaz de competir em condições de igualdade com a versatilidade e agilidade de empresas especializadas.

3. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1. Os serviços necessários ao atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS** são:

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO							
	ITEM	DESCRIÇÃO	Unid. de Medida	Qtde imediata	Qtde por demanda* (estimado)	Valor estimado (unitário)	Valor estimado (total) (mensal)
LOTE	1	SOLUÇÃO DE SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA COM PONTOS DE ATENDIMENTO E CONSOLE DE OPERAÇÃO, LICENCIADOS E COM SUPORTE TÉCNICO.	Ponto de atendimento	136	23	R\$ 54,87	R\$ 8.724,33
	2	TELEFONE TIPO I	Unid	129	23	R\$ 35,73	R\$ 5.395,23
	3	TELEFONE TIPO II	Unid	05	-	R\$ 39,32	R\$ 196,60
	4	TELEFONE TIPO III	Unid	02	-	R\$ 80,22	R\$ 160,44
	TOTAL ESTIMADO (ANUAL)					R\$ 173,719,20	

* Quantidade referente a contratação conforme demanda, para atender a demanda de possíveis novos colaboradores do SENAR-AR/MS. A quantidade se constitui em mera previsão, dimensionada por estimativa, não estando o SENAR-AR/MS obrigado a contratar a totalidade ali prevista.

3.1.1. ITEM 1 – SOLUÇÃO DE SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA COM 102 (cento e dois) PONTOS DE ATENDIMENTO E CONSOLE DE OPERAÇÃO, LICENCIADOS E COM SUPORTE TÉCNICO. Sistema de comunicação telefônica unificada utilizando equipamentos físicos (hardware) IP, juntamente com aplicações web browser e aplicativo mobile.

3.1.1.1. Esta oferta deve incluir o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos.

3.1.1.2. Não será aceito Sistema de Comunicação Unificada baseada ou derivada de solução de código aberto, não podendo ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto.

3.1.1.3. O sistema de comunicações unificadas ofertado deve ser totalmente IP, provendo recursos de chamadas de voz.

3.1.1.4. Para a mídia de voz a solução deverá permitir a utilização plena de portas digitais analógicas, tais como links E1, portas FXS e FXO, a fim de garantir interoperabilidade plena com os meios de comunicação existentes.

3.1.1.5. A solução de comunicação unificada deve ser totalmente IP, possibilitando a utilização de terminais analógicos, entroncamento digital e entroncamento analógico através de gateways do mesmo fabricante, a fim de garantir interoperabilidade plena.

3.1.1.6. Solução unificada de comunicação utilizando telefones IP físico, software web em computadores e aplicativos de celulares, independentemente do local e rede lógica que estiverem configurados.

3.1.1.7. O fornecimento de bastidor/rack é de responsabilidade da **CONTRATADA**, quanto a no-break e microcomputadores, que porventura se mostrarem necessários para compor a solução ofertada, serão de responsabilidade do **SENAR-AR/MS**. Cabe a **CONTRATADA** informar consumo dos módulos componentes (módulos centralizadores, gateways externos etc.) e configuração mínima dos microcomputadores necessários para uso das aplicações.

3.1.1.8. Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento. Além de fornecer todos os equipamentos (hardware) e programas (software) novos e sem uso, eles devem ser fornecidos com a versão mais atual disponível.

3.1.1.9. Possuir, no mínimo, uma interface Ethernet a 1000 Mbps para conexão do equipamento a uma rede LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da plataforma, de qualquer ponto desta rede. Realizar total integração entre voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados através da referida rede.

3.1.1.10. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada.

3.1.1.11. A plataforma deve conter memória de massa em disco rígido não volátil para recarga automática dos programas e dados quando necessário, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes aos contatos realizados não sejam perdidos.

3.1.1.12. As licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso. Este sistema deve ser On Premise, ou seja, instalados integralmente no ambiente do **SENAR-AR/MS**, sem dependência de serviços ou servidores externos para sua operação.

3.1.1.13. UTILIZAÇÃO DE CHAMADAS VIA SOFTWARE INSTALADO EM COMPUTADOR.

3.1.1.13.1. A solução de telefonia unificada deverá possuir acesso a utilização de recursos de chamada telefônicas utilizando um computador.

3.1.1.13.2. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer computador, independente do sistema operacional, utilizando o navegador para realização do acesso.

3.1.1.13.3. O acesso a solução via Web-browser deve ser realizado via login e senha;

3.1.1.13.4. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais.

3.1.1.14. UTILIZAÇÃO DE CHAMADAS VIA SOFTWARE INSTALADO EM SMARTPHONES.

3.1.1.14.1. Solução deverá possuir aplicativo para smartphones Android e Iphone publicados nas lojas oficiais;

3.1.1.14.2. O acesso a solução via aplicativo no Smartphone deve ser realizado via login e senha;

3.1.1.14.3. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades via aplicativo para Smartphone:

- 1)** Lista de contatos;
- 2)** Troca de mensagens de texto;
- 3)** Geração e recebimento de chamadas de voz;
- 4)** Entroncamento com rede pública de voz;
- 5)** Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis ou indisponíveis;

3.1.1.14.4. A plataforma deve vir acompanhada de aplicativo de apoio às operações de telefonia, para cada ramal fornecido, com interface gráfica amigável, as quais serão instaladas em microcomputadores com Sistema Operacional Windows a serem fornecidos pelo **SENAR-AR/MS**.

3.1.1.14.5. Este aplicativo deve possuir discagem abreviada e opção de cadastramento de agenda para, pelo menos, 200 (duzentos) cadastros além de disponibilizar;

3.1.1.14.6. Ao receber uma ligação, o aplicativo deve apresentar o número chamador (#A) na tela do microcomputador do usuário através de pop-up, divulgar o nome vinculado a este número na lista de cadastro e apresentar ainda as seguintes opções:

- A)** Estacionar a chamada.
- B)** Transferir para outro ramal.
- C)** Realizar a rechamada para o número chamador.
- D)** Permitir programar, no mínimo, as seguintes funções do ramal: Cadeado, Não-perturbe, siga-me e transferência por ocupado e não atende.
- E)** Ligações externas e entre ramais independente da rede lógica e local físico que estiver;
- F)** Recursos de telefonia - chamadas de voz

G) A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais. Além de possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema.

H) A plataforma deve possuir módulo softswitch com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e μ) e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261).

I) Possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz, bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.

J) A plataforma ofertada deve possuir um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas do **SENAR-AR/MS**.

K) A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.

L) A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, as seguintes RFCs: RFC 2246; RFC 2327; RFC 2474; RFC 2475; RFC 2597; RFC 2598; RFC 2507; RFC 2508; RFC 2617; RFC 2833; RFC 2976; RFC 3261; RFC 3262; RFC 3264; RFC 3266; RFC 3311; RFC 3325; RFC 3326; RFC 3389; RFC 3489; RFC 3515; RFC 3550; RFC 3551; RFC 3605; RFC 3702; RFC 3711; RFC 3903; RFC 4566; RFC 4568; RFC 5806; RFC 5876; RFC 6086.

M) O sistema de comunicação deve possuir recursos de ramal-celular, que possibilite a transferência de chamadas não atendidas nos ramais da plataforma, para celulares previamente configurados e vinculados a estes ramais. Assim, usuários dos ramais da plataforma que estiverem fora da empresa, poderão atender as chamadas destinadas aos seus ramais, através do seu próprio aparelho celular.

3.1.1.15. CORREIO DE VOZ

3.1.1.15.1. Todos os usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal:

3.1.1.15.2. As caixas postais devem ter um menu de navegação que antecede o encaminhamento da chamada para a caixa postal. Assim, o chamador pode escolher entre ir para a telefonista, acessar outro ramal ou gravar mensagem na caixa postal por comando do usuário para redirecionamento das ligações;

3.1.1.15.3. Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo o **SENAR-AR/MS** responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do microcomputador dos usuários.

3.1.1.16. DEMAIS RECURSOS DE TELEFONIA REQUERIDOS.

3.1.1.16.1. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);

3.1.1.16.2. Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes) - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada receberá um tom de ocupado. Esta lista deve permitir o cadastro de até 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma;

3.1.1.16.3. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);

3.1.1.16.4. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;

3.1.1.16.5. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesseis) dígitos;

3.1.1.16.6. Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes.

3.1.1.16.7. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista etc.

3.1.1.16.8. Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 30 (trinta) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais.

3.1.1.16.9. Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso esta seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe). Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou

externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”.

3.1.1.16.10. Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento.

3.1.1.16.11. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas.

3.1.1.16.12. Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática.

3.1.1.16.13. Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso.

3.1.1.16.14. Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso.

3.1.1.16.15. Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente.

3.1.1.16.16. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação.

3.1.1.16.17. Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/ externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);

3.1.1.16.18. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).

3.1.1.16.19. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.

3.1.1.17. SISTEMA DE TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM

3.1.1.17.1. A **CONTRATADA** deve fornecer um sistema de tarifação e análise de bilhetagem via Web, proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes ser passíveis de conversão para processamento via editores de texto e/ou planilhas de cálculo de mercado.

3.1.1.17.2. O **SENAR-AR/MS** será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem via WEB. A **CONTRATADA** deve fornecer o servidor de banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarifação;

3.1.1.17.3. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve possuir as seguintes facilidades:

- 1)** Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverão estar disponível mediante utilização de login e senha.
- 2)** Realizar o gerenciamento e tarifação de todos os ramaís do sistema.
- 3)** Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados.

3.1.1.17.4. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em português e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- A)** Chamadas Saintes por Conta, com valor superior a determinado Custo;
- B)** Totalizador de Chamadas Saintes por Centro de Custo e Conta;
- C)** Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
- D)** Listagem de Chamadas Saintes por Site Origem;
- E)** Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
- F)** Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;

G) Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis: Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);

H) Número do ramal que originou a chamada;

I) Data de início da chamada;

J) Hora de início da chamada;

K) Duração da chamada;

L) Custo da chamada.

3.1.1.17.5. O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade;

3.1.1.17.6. Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para/de banco de dados;

3.1.1.17.7. O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:

A) Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente;

B) Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede;

C) Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;

D) Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);

E) Agendamento da emissão automática de relatórios;

F) Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt;

G) Envio de relatórios via e-mail;

H) Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado.

I) Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários;

J) Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.

K) Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada.

L) A **CONTRATADA** deve indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem compatíveis com os requisitos apresentados nesta especificação.

3.1.1.18. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

3.1.1.18.1. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso

web browser (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB;

3.1.1.18.2. O software para realização desse backup deve ser fornecido pela **CONTRATADA**.

3.1.1.18.3. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;

3.1.1.18.4. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;

3.1.1.18.5. O sistema de gravação deve ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, cinco chamadas simultâneas.

3.1.1.18.6. A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.

3.1.1.18.7. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador.

3.1.1.18.8. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saídas.

3.1.1.18.9. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

3.1.1.19. SISTEMA DE BACKUP DAS GRAVAÇÕES

3.1.1.19.1. A **CONTRATADA** deve fornecer todo o software necessário para prover o sistema de backup. O referido sistema deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador), possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo do **SENAR-AR/MS**.

Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de backup deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 7 (ou superior) e Linux;

3.1.1.19.2. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha;

3.1.1.19.3. A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve disponibilizar ao administrador:

A) Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento;

B) Cadastro de backups para início imediato ou agendado;

C) Restauração de backups.

D) Deve ser oferecida a possibilidade de os resultados dos backups serem notificados por e-mail.

3.1.1.20. MANUTENÇÃO

3.1.1.20.1. A **CONTRATADA** é responsável pela manutenção preventiva, corretiva e pelo conserto dos equipamentos que compõe a solução, disponibilizando técnicos para eventuais problemas e demandas inerentes.

3.1.1.20.2. Para realização e manutenção, visitas técnicas e/ou assistência técnica a **CONTRATADA** deverá apresentar profissionais, devidamente identificados, por meio do uso de crachá de identificação com foto e uniforme.

3.1.1.20.3. A **CONTRATADA** é responsável pela manutenção preventiva e/ou corretiva necessária nos equipamentos, a fim de mantê-los em perfeitas condições de uso e funcionamento ininterruptos, abrangendo cobertura total, inclusive substituição de peças por desgaste natural.

3.1.1.20.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamado, com fornecimento de protocolo de atendimento, disponibilizando meios de contato de amplo acesso e de pronta conectividade para atendimento das solicitações do **SENAR-AR/MS**, tais como: ferramenta para abertura de chamados, endereço eletrônico (e-mail) ou telefone. Todos esses chamados deverão ser registrados pela **CONTRATADA**.

3.1.1.20.5. A **CONTRATADA** deverá fornecer relatório mensal dos chamados abertos pelo **SENAR-AR/MS** no período, que deverá ser encaminhado junto com a nota fiscal.

3.1.1.20.6. Assim que acionado pelo **SENAR-AR/MS**, a **CONTRATADA** possui o prazo de 12 (doze) horas para realização da assistência técnica corretiva solicitada, respeitando o horário de funcionamento do **SENAR-AR/MS**.

3.1.1.20.7. As manutenções, preventivas e/ou corretivas deverão ser previamente agendadas e sempre realizadas de comum acordo com o **SENAR-AR/MS**, nos dias e horários de expediente.

3.1.1.20.8. Os custos com deslocamento dos técnicos, para realização e manutenção, visitas técnicas e/ou assistência técnica, até o local onde o equipamento está instalado é responsabilidade da **CONTRATADA**.

3.1.1.20.9. A **CONTRATADA** é responsável pelo fornecimento de todas as peças de reposição necessárias às manutenções e assistências, repondo, provisoriamente, o equipamento por outro quando a sua reparação exceder o tempo de 48 horas, e se for necessário, efetuar a troca em caráter definitivo.

3.1.1.20.10. Havendo a necessidade de retirada do equipamento, por defeito, para encaminhamento ao laboratório da assistência técnica, este deverá ser substituído imediatamente por outro em perfeito estado de funcionamento, de igual ou superior padrão, sem ônus para o **SENAR-AR/MS** e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.

3.1.1.20.11. A **CONTRATADA** deverá manter equipe técnica permanente na cidade de Campo Grande/MS.

3.1.2. ITEM 2 – TELEFONE TIPO I

3.1.2.1. TELEFONE TIPO I com no mínimo as seguintes configurações:

3.1.2.2. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) e possuir alimentação através de fonte externa;

3.1.2.3. Permitir atualização de software via LAN;

3.1.2.4. Utilização em mesa ou parede;

3.1.2.5. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261)

3.1.2.6. Configuração: Via display no aparelho ou browser.

3.1.2.7. Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico

3.1.2.8. Suportar codificação e compressão conforme padrão G. 729 a/b, G.711 e G. 723.1 e iLBC.

3.1.2.9. Possuir 02 (duas) interfaces ethernet 10/100BaseT com conectorização RJ-45

3.1.2.10. Possuir sistema de Viva-Voz;

3.1.2.11. Permitir discagem por protocolo ou DTMF;

3.1.2.12. Permitir a utilização de monofone ou headset

3.1.2.13. Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;

3.1.2.14. Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);

3.1.2.15. Permitir a visualização do número de “A” no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);

3.1.2.16. Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES.

3.1.2.17. Homologado na Anatel.

3.1.2.18. A **CONTRATADA** é responsável pela manutenção dos aparelhos, bem como a manutenção e troca em caso de não funcionamento.

3.1.3. ITEM 3 – TELEFONE TIPO II

3.1.3.1. TELEFONE TIPO II com no mínimo as seguintes configurações:

3.1.3.2. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) e possuir alimentação através de fonte externa;

3.1.3.3. Permitir atualização de software via LAN;

3.1.3.4. Utilização em mesa ou parede;

3.1.3.5. Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261)

3.1.3.6. HD Voice

- 3.1.3.7.** Configuração: Via display no aparelho ou browser.
- 3.1.3.8.** Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico
- 3.1.3.9.** Suportar codificação e compressão conforme padrão G. 729 a/b, G.711 e G. 723.1 e iLBC.
- 3.1.3.10.** Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100/1000 BaseT com conectorização RJ-45
- 3.1.3.11.** Possuir sistema de Viva-Voz;
- 3.1.3.12.** Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
- 3.1.3.13.** Permitir a utilização de monofone ou headset
- 3.1.3.14.** Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;
- 3.1.3.15.** Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
- 3.1.3.16.** Possuir tecla de discagem rápida.
- 3.1.3.17.** Permitir a visualização do número de “A” no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- 3.1.3.18.** Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES.
- 3.1.3.19.** Homologado na Anatel.
- 3.1.3.20.** A **CONTRATADA** é responsável pela manutenção dos aparelhos, bem como a manutenção e troca em caso de não funcionamento.

3.1.4 ITEM 4 – TELEFONE TIPO III

- 3.1.4.1.** Deve ser fornecido um Console (mesa) da Operadora do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação de Voz, baseado em Ramal IP, e vir equipado com Softphone para uso da telefonista. O equipamento a ser utilizado como console (mesa) da Operadora deve ser um terminal com interface USB, baseado em microcomputador PC/notebook. O microcomputador PC/notebook e o Headsets USB utilizado pela telefonista devem ser fornecidos pelo **SENAR-AR/MS**. Cabendo a **CONTRATADA** informar a especificação mínima de hardware e software do microcomputador PC/notebook, na documentação técnica do certame.
- 3.1.4.2.** Console (mesa) da Operadora deve possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual dos seguintes estados: terminal discando, bloqueado, terminal programando, terminal em conversação, terminal em repouso, terminal ocupado, terminal chamando, terminal inativo, chamada entrante, chamada sainte, chamada estacionada.
- 3.1.4.3.** Facilidades:
 - A)** Possuir software agenda para, pelo menos, 2.000 (dois mil) números;
 - B)** Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador;
 - C)** Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atendê-la imediatamente;

- D)** Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas e externas;
- E)** Visualização e supervisão de todos os Ramais e Troncos Ativos e Inativos do sistema (ocupado, livre, bloqueado, tempo de retenção da chamada);
- F)** Visualização do ramal chamado;
- G)** Identificação dos números entrantes “chamadores” na fila da operadora;
- H)** Transferência das Chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio;
- I)** Estacionamento de chamadas com, pelo menos, 8 (oito) posições para Telefonista;
- J)** Ocupação seletiva dos grupos de linhas tronco;
- K)** Visualização de alarmes da Central;
- L)** Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- M)** Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista;
- N)** Chamadas em Espera – o ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a operadora transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema deve emitir música padrão. Assim que o ramal desocupar, a chamada deve ser atendida;
- O)** Retorno Automático à Mesa – o sistema deve permitir a Operadora ser conectada automaticamente ao assinante externo (ou assinante externo ser transferido para a fila da Operadora em música) quando o ramal não atender a chamada ou estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal;
- P)** Intercalação pela Telefonista – deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deve ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da operadora entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores;
- Q)** Retorno de Ligação à Operadora (chamada em cadeia) - a critério da operadora, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal;
- R)** Seleção dos Ramais – o Console (mesa) da Operadora deve ser provido de sistema para a seleção de ramais;
- S)** Repetição do Último Número Discado – o Console (mesa) da Operadora deve estar preparado para efetuar chamada repetindo o último número discado;
- T)** Serviço Noturno – as ligações entrantes para o ramal chave do PABX deve ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramais ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela operadora.
- U)** Controle de Ligações Não Atendidas – as ligações não atendidas pela operadora, após 20 (vinte) segundos, devem ser redirecionadas para um ramal predeterminado.

3.2. Os serviços de sistema de comunicação unificada com locação de telefones e console de operação, licenciados e com suporte técnico visando atender as demandas do **SENAR-AR/MS** e do **Centro de Excelência em Bovinocultura de Corte SENAR MS**, foram descritos em lote único em razão da necessidade de serem geridos por um único prestador dada a sua impossibilidade de fracionamento.

3.3. A opção pela contratação por lote único se justifica devido à natureza interdependente e complementar das atividades envolvidas no serviço a ser prestado. Além disso, a divisão do serviço entre diferentes empresas ou profissionais poderia comprometer a integração e eficiência do processo, resultando em possíveis falhas na execução, pois a essência do serviço impossibilita seu desmembramento sem prejuízo à sua qualidade e efetividade. Desta forma os itens devem ser agrupados no lote único, garantindo a compatibilidade entre eles, observando as regras de mercado para prestação de serviços.

3.3.1. Sugere-se a contratação de uma única empresa para prestação do serviço, com a consequente apresentação de proposta de preço global. Este formato é justificado pelo fato de ser inviável o desmembramento do objeto para mais de um potencial interessado, uma vez que as atividades não são divisíveis na sua essência, ao menos sem prejuízo ao conjunto, por serem dependentes entre si e complementares. Logo, o comprometimento se daria pelo fato de cada empresa/profissional trabalha de forma distinta e cada etapa depende diretamente de sua antecessora.

3.3. O valor total máximo estimado é de **R\$ 173.719,20** (cento e setenta e três mil, setecentos e dezenove reais e vinte centavos), composto por **R\$ 148.713,60** (cento e quarenta e oito mil, setecentos e treze reais e sessenta centavos) **para quantidade imediata e R\$ 25.005,60** (vinte e cinco mil, cinco reais e sessenta centavos) **para a quantidade por demanda.**

3.4. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução do objeto, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa do objeto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao **SENAR-AR/MS** nem qualquer outro pagamento adicional.

4. DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. A prestação de serviços, após assinatura do contrato, ocorrerá de **forma fracionada**, de acordo com a quantidade indicada neste instrumento, atendendo as necessidades do **SENAR-AR/MS**.

4.2. O sistema de comunicação unificada deverá ser instalado e configurado no setor de Tecnologia da Informação na sede da Administração do **SENAR-AR/MS**, localizada na Rua

Marcino dos Santos, n.º 401, Bairro Chácara Cachoeira II, Campo Grande/MS, CEP: 79040-902, de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

4.2.1. O sistema de comunicação unificada deverá ser configurado e implementado de forma que atenda as demandas de comunicação do **SENAR-AR/MS** e **Centro de Excelência em Bovinocultura de Corte SENAR MS**;

4.2.2. Todos os troncos E1 e números de ramais já existente no **SENAR-AR/MS**, deverão ser configurados na solução.

4.2.3. A **CONTRATADA** deverá configurar as regras de cada ramal conforme determinado pelo **SENAR-AR/MS**.

4.2.4. A **CONTRATADA** deverá realizar as configurações dos aparelhos de telefone IP e instalar nas estações de trabalho, deixando em total funcionamento.

4.2.5. Os pontos IP serão instalados no **SENAR-AR/MS** sediado no endereço Rua Marcino dos Santos, n.º 401, Bairro Chácara Cachoeira II, Campo Grande/MS, CEP: 79040-902, de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h e no **Centro de Excelência em Bovinocultura de Corte SENAR MS** sediado na Avenida Rádio Maia nº 830, Vila Popular, nesta capital.

4.3. A **CONTRATADA** deverá instalar inicialmente a quantidade indicada na coluna “**QTDE IMEDIATA**” deste documento.

4.3.1. Caso necessário o setor de Tecnologia da Informação, encaminhará uma solicitação de fornecimento de novos aparelhos para entrega de previsão de saldo, conforme consta na coluna “**QTDE POR DEMANDA**”.

4.4. O objeto entregue e recebido será considerado definitivamente aceito na forma e/ou condições acordadas neste instrumento após 03 (três) dias úteis, acaso não recusado.

4.4.1. Transcorrido o prazo supra, não caberá ao **SENAR-AR/MS** quaisquer questionamentos por falta de conferência quando do recebimento do objeto.

4.5. O **SENAR-AR/MS** poderá recusar qualquer serviço defeituoso ou imprestável, devendo a **CONTRATADA** promover a correção às suas expensas, no todo ou em parte, de acordo com sua conveniência.

4.6. A aprovação do objeto pela inspeção ou a sua dispensa, não diminui e nem altera a plena e total garantia e não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade na execução do objeto, bem como no material empregado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste instrumento ou atribuídas a **CONTRATADA**, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização, garantindo-se ao **SENAR-AR/MS** as faculdades previstas no artigo 18, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

4.7. Serão garantidas ao **SENAR-AR/MS** todas as garantias legais relacionadas à prestação dos serviços sem prejuízo àquelas fornecidas pelos fabricantes quanto a eventuais defeitos e vícios dos equipamentos.

4.8. Na execução do objeto deverão ser observadas, de modo geral, as Especificações, Posturas, Normas Técnicas, Leis e Regulamentos vigentes em todo o território nacional, bem como será necessário possuir e/ou observar, independente de exigência expressa neste instrumento ou seus anexos, as licenças, alvarás e/ou certificados necessários à fabricação, comercialização, distribuição, fornecimento e/ou prestação de serviços relacionados a qualquer dos materiais envolvidos na execução do objeto contratado, incluindo, mas não se limitando, as expedidas pelos órgãos fiscalizadores, agências de regulação, institutos de metrologia, órgãos de controle ambiental.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO PAGAMENTO

5.1. O prazo de vigência do contrato ou instrumento equivalente será de 12 (doze) meses, já contemplando o prazo de execução do objeto, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta meses).

5.1.1. O objeto detalhado neste instrumento visa garantir a integridade e continuidade dos serviços realizados pelo **SENAR-AR/MS**, de forma ininterrupta em face do desenvolvimento habitual das atividades administrativas.

5.2. O pagamento, decorrente da execução do objeto será efetuado, **mensalmente**, cumprido o cronograma estipulado neste instrumento, por meio de crédito em conta bancária de natureza jurídica, após a apresentação da nota fiscal/fatura e recebimento do objeto, em até 25 (vinte e cinco) dias, respeitando o Cronograma de Pagamentos do **SENAR-AR/MS**, onde:

a) Os pagamentos serão efetuados nos dias 15 e 30 de cada mês, mediante crédito em conta bancária de sua titularidade, sendo programados para o primeiro dia útil subsequente caso recaiam sobre feriado, final de semana ou data em que não haja expediente no **SENAR-AR/MS**.

b) As notas fiscais/faturas recebidas e aceitas entre os dias 21 e o dia 05 do mês seguinte terão seus pagamentos executados no dia 15 mais próximo.

c) As notas fiscais/faturas recebidas e aceitas entre os dias 06 e 20 de cada mês terão seus pagamentos executados no dia 30 mais próximo.

5.2.1. A liquidação financeira ficará condicionada à entrega e aceitação do objeto, bem como o envio da respectiva nota fiscal/fatura para o e-mail notafiscal@senarms.org.br.

5.2.2. Os documentos fiscais encaminhados em data que não houver expediente no **SENAR-AR/MS**, serão considerados como recebidos no primeiro dia útil subsequente.

5.2.3. As notas fiscais/faturas deverão ser encaminhadas para o e-mail notafiscal@senarms.org.br no ato de sua emissão, a fim de evitar transtornos caso seja necessário o seu cancelamento.

5.2.4. Não produzirão efeitos, notas fiscais/faturas endereçadas a e-mail que não seja aquele previsto no **subitem 5.2.3**, nem documentos fiscais cujo envio não tenha sido autorizado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.3. A nota fiscal/fatura, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo **SENAR-AR/MS**, ficando seu pagamento condicionado a verificação da regularidade fiscal da **CONTRATADA** para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Estadual ou Municipal (aquela que for pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste instrumento), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST).

5.3.1. Caso a execução do objeto seja realizada através de nota fiscal/fatura da Matriz ou Filial cujo CNPJ seja diferente do constante na Proposta apresentada, esta deverá estar acompanhada das mesmas certidões mencionadas no item anterior.

5.3.1.1. Somente poderá ocorrer a situação acima, caso não ocorra à alteração de Alíquota de ICMS ou qualquer outro custo que possa ser creditado ao **SENAR-AR/MS**.

5.4. Deverá constar na nota fiscal/fatura emitida: o período faturado, as quantidades, o valor unitário, o valor total, o número da conta bancária, agência e banco a ser efetuado o pagamento, o número do Contrato.

5.5. Valores constantes da Nota Fiscal/Fatura deverão refletir fidedignamente o objeto contratado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.6. As notas fiscais/faturas não aprovadas pelo **SENAR-AR/MS** serão devolvidas à **CONTRATADA**, para as devidas correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, renovando-se o prazo para pagamento estabelecido no **subitem 5.2** deste Instrumento, a partir da sua reapresentação, sem qualquer tipo de correção de seu valor.

5.7. A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos pertinentes à execução do objeto não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **SENAR-AR/MS**, nem pode onerar o objeto contratado.

6. DA FISCALIZAÇÃO

6.1. O **SENAR-AR/MS** fiscalizará a execução do objeto pela **CONTRATADA** por meio de colaborador designado formalmente e que verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

6.2. A fiscalização pelo **SENAR-AR/MS** não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste Instrumento.

6.3. A ausência de comunicação por parte do **SENAR-AR/MS**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas no contrato ou documento equivalente.

6.4. A fiscalização se reserva ao direito de impugnar a execução do objeto pela **CONTRATADA**, quando não realizada a contento, ficando a **CONTRATADA** obrigada a refazê-los, sem quaisquer ônus para o **SENAR-AR/MS**.

6.5. O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no contrato ou documento equivalente.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste documento ou dele decorrentes:

7.1.1. Designar um responsável para exercer a fiscalização deste instrumento junto ao **SENAR-AR/MS** adotando as providências necessárias para a boa execução do objeto.

7.1.2. Manter, durante a vigência deste instrumento, todas as condições de habilitação válidas, apresentando sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal, bem como quaisquer outras determinações legais que sejam próprias de seu ramo de atividade mesmo que não inseridas neste instrumento ou instrumentos a ele vinculados.

7.1.3. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

7.1.4. Assumir, com exclusividade, todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência da execução do objeto, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias.

7.1.5. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento deste instrumento.

7.1.6. Praticar rigorosamente os preços estabelecidos na sua Proposta de Preços para a execução do objeto.

7.1.7. Não subcontratar ou transferir em hipótese alguma os direitos advindos deste instrumento a terceiros, seja a que título for.

7.1.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

7.1.9. Comunicar ao responsável indicado pelo **SENAR-AR/MS** sobre qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

7.1.10. Encaminhar as notas fiscais para pagamento juntamente com as certidões de regularidade fiscal e outros documentos que se fizerem necessários.

7.1.11. Comunicar imediatamente ao **SENAR-AR/MS** qualquer alteração em seus dados cadastrais.

7.1.12. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender, corrigindo imediatamente as deficiências apontadas, sejam elas relativas à execução do objeto ou burocráticas, bem como dará ciência ao **SENAR-AR/MS**, prontamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução do objeto.

7.1.13. Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, quando da execução do objeto.

8. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA EMPRESA – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. As empresas interessadas deverão comprovar que são credenciadas pelo fabricante para fornecimento, instalação e manutenção do equipamento ofertado, assegurando o acesso a suporte técnico direto do fabricante.

8.1.1. Essa prerrogativa é crucial em casos de manutenção ou resolução de problemas, proporcionando ao **SENAR-AR/MS** a garantia de que a empresa contratada possui conhecimento profundo sobre os equipamentos específicos que está oferecendo.

8.1.2. Caso a proponente não seja credenciada pelo fabricante, esta deverá comprovar que possui no mínimo 01 (um) funcionário em seu quadro de pessoal com certificado oficial emitido pelo fabricante dos equipamentos ofertados, cuja comprovação poderá ser feita através da juntada de cópia da ficha de registro de empregado ou cópia da Carteira de Trabalho ou cópia do contrato social, caso seja sócio, juntamente com a cópia do certificado, por ocasião da assinatura do contrato. **8.1.2.1.** A existência de pelo menos 01 (um) funcionário certificado pelo fabricante garante que o fornecedor possui a capacidade técnica necessária para fornecer, instalar e manter os equipamentos em conformidade com os padrões estabelecidos pelo fabricante.

8.2. A empresa deverá apresentar certificado de homologação do fabricante dos produtos ofertados (central telefônica e aparelhos de telefone) pela **ANATEL**.

9. DA VISTORIA

9.1. A empresa interessada poderá realizar vistoria nas instalações do local da prestação dos serviços, de forma a obter pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a

sua execução, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços.

9.2. A vistoria deverá ser agendada por meio do telefone (67) 3320-9700/ 3320-9748, junto ao Departamento de Tecnologia da informação do **SENAR-AR/MS**, e realizada de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

9.2.1. Para a vistoria a empresa interessada deverá estar devidamente identificada, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

9.2.2. A vistoria será acompanhada por funcionário do **SENAR-AR/MS**.

9.3. A empresa interessada que optar por realizar a vistoria deverá apresentar a Declaração de Vistoria (**Modelo Anexo VII**), declarando que vistoriou, por intermédio de seu Representante Legal, os locais e instalações da prestação dos serviços, tendo então pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a execução dos mesmos, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços. **Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento da situação.**

9.3.1. A vistoria permitirá à empresa interessada examinar as áreas e tomar ciência das características e peculiaridades dos serviços.

9.4. Caso a empresa opte pela **NÃO** realização da visita, deverá apresentar a Declaração de Dispensa de Vistoria (**Modelo Anexo VIII**), em substituição a Declaração de Vistoria, devidamente assinada por seu responsável legal, em conformidade com o instrumento convocatório, sob as penalidades da Lei, que mesmo não tendo vistoriado os locais e instalações da prestação dos serviços tem pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a execução dos mesmos, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços, estando assim, ciente das necessidades inerentes à prestação dos serviços.