

**Embrapa Agricultura Digital****TERMO DE REFERÊNCIA****TR nº 30/2022-CNPTIA/NTI****1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de monitoramento, desenvolvimento, suporte, manutenção e treinamento em telefonia computadorizada com Asterisk e componentes complementares.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Embrapa Agricultura Digital migrou recentemente sua solução de telefonia convencional para um modelo baseado em voz sobre IP, mais econômico e moderno. Contudo, faz-se necessário manter um contrato de suporte, manutenção entre outras atividades da solução em questão para que a continuidade deste serviço seja garantida, assim como sua modernização ao longo do tempo, por se tratar de um serviço essencial utilizado pelos empregados no desempenho de suas atividades.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de monitoramento, desenvolvimento, suporte, manutenção e treinamento em telefonia computadorizada (Computer Telephony Integration – CTI) com Asterisk e componentes complementares.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES

4.1.O quadro abaixo especifica composição do objeto (item, quantidade, unidade e descrição):

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO
1	1	Serviço	Serviços de suporte mensal de manutenção e educação, conforme quadro de detalhamento do item 4.2

4.2.Os itens a serem prestados e fornecidos devem estar de acordo com as seguintes especificações consubstanciadas no quadro abaixo:

ITEM	DETALHAMENTO
1	Serviços continuados de monitoramento, suporte, manutenção preventiva e corretiva e de educação com acordo de nível de serviços, requisitos mínimos. São parte integrante deste serviço:: A. Disponibilização de interface web de ITSM/GSTI com LOGIN e SENHA para abertura de chamado técnico com a configuração do SLA constante no Termo de Referência e acesso para no mínimo 15 usuários; B. Atualizar todas as unidades do ambiente de telefonia IP Asterisk da Embrapa Agricultura Digital, quando houver novas versões de software ou firmware dos Gateways e Telefones IPs; C. Suportar todas as unidades VoIP que possuem solução Asterisk da Embrapa Agricultura Digital, sejam eles disponibilizados em hardware ou software, totalizando no máximo 250 Ramais. D. Suportar e manter todos gateways SIP/SIP e SIP/E1 adquiridos pela Embrapa Agricultura Digital E. Realizar uma edição de educação em administração e operação com até oito participantes (online), incluindo referencial teórico.

São requisitos gerais a serem aplicados no ordenamento de cumprimento pela empresa CONTRATADA e no que couber a Embrapa Agricultura Digital:

- A. Prazo de 12 (doze meses) contado a partir do início em produção de experiência-piloto, com disponibilização prévia pela CONTRATADA de interface web ITMS/GSTI para abertura de chamados em conformidade com SLA exigido;
- B. Prover serviços de suporte e manutenção conforme SLA especificado, bem como, direito à educação em administração e operação de uma turma com até oito participantes (presencial, EAD ou misto, a critério da Embrapa Agricultura Digital);
- C. O suporte técnico deve ser do tipo 8/5, sendo SLA: alta (4 horas - indisponibilidade), média 8 (horas - falhas) e baixa (24 horas - ajustes), sendo tempo não determinado para soluções definitivas, porém com soluções de contorno imediatas conforme o caso;
- D. Este instrumento está subordinado às regras da legislação que regulamenta o sigilo, responsabilizando-se a CONTRATADA por quaisquer eventuais danos;
- E. O ambiente tecnológico do ambiente de Telefonia deve atender aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, sendo os requisitos físicos de ordem e competência da Embrapa Agricultura Digital;

5. QUANTIDADE E UNIDADE DE MEDIDA

Não se aplica.

6. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Mensal e/ou quando houver demanda.

7. LOCAL DE ENTREGA/ FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 7.1. Os serviços serão prestados na Embrapa Agricultura Digital de Campinas, na avenida André Tosello, 209 - Cidade Universitária "Zeferino Vaz" - Campus da UNICAMP - bairro Barão Geraldo, em Campinas-SP, CEP: 13.083-886, de 2ª à 6ª feira, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, com agendamento prévio solicitado pela CONTRATANTE;
- 7.2. As atividades da CONTRATADA poderão ser executadas em seu ambiente, exceto aquelas que deverão ser necessariamente no ambiente da Embrapa Agricultura Digital;
- 7.3. As partes ficarão exoneradas de cumprir as obrigações assumidas quando ocorrer motivo de caso fortuito ou força maior previsto em Lei.

8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

Conforme pesquisa de preço ao mercado.

9. FORMA DE CONTRATAÇÃO

Será elaborado contrato a ser assinado pelas partes.

10. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O julgamento das propostas será realizado pelo critério de MENOR PREÇO POR ITEM.

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes desta contratação, correrão à conta dos recursos consignados na proposta orçamentária do Orçamento Geral da União, para o exercício correspondente ao da contratação, a cargo da Embrapa, na Gestão/UG, Elemento de Despesas, PTRES e Fonte de Recursos a serem definidos em nota de empenho específica.

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 12.1. Possuir na equipe profissional certificado DCAA (Digium Certified Asterisk Administration), para apresentação antes da assinatura do contrato;
- 12.2. Possuir na equipe profissional certificado DCAP (Digium Certified Asterisk Professional), para apresentação antes assinatura do contrato;
- 12.3. Apresentar atestado de capacidade técnica de manutenção de PABX IP baseado em Asterisk com no mínimo 100 Ramais, para fins de habilitação técnica.

13. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Para fins desta contratação, a Embrapa irá consultar as seguintes documentações do fornecedor:

- a) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;
- b) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- c) os documentos acima poderão ser substituídos pelo SICAF, caso o fornecedor seja cadastrado e esteja com as certidões atualizadas neste sistema;
- d) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>);
- e) CADIN (para fins de assinatura de Contrato/Autorização de Serviço - AS).

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 14.1. **Embrapa** pagará à **Contratada** o preço definido no Contrato/Autorização de Serviço (AS), de acordo com a quantidade e especificação solicitada, sendo que o referido pagamento será efetuado até o 15 (quinze) dias contados da data de apresentação da Nota Fiscal e aceite do serviço/produto;
- 14.2. Caso a entrega dos serviços sejam recusadas ou a correspondente nota fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data do recebimento da regularização do documento fiscal corrigido;
- 14.3. Para fins de pagamento, a Embrapa irá consultar a prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional (CND Federal) e a prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), que deverão estar em dia;
- 14.4. Os pagamentos serão efetuados através de conta bancária em nome do FORNECEDOR;
- 14.5. O pagamento será efetuados em moeda corrente nacional, no valor correspondente à nota fiscal;
- 14.6. Caso não haja expediente na Embrapa no dia do vencimento da fatura, fica o pagamento prorrogado para o 1º dia útil subsequente;
- 14.7. A emissão da nota fiscal será limitada ao valor total da contratação;
- 14.8. A Embrapa não acatará a negociação de duplicatas com bancos ou outras instituições financeiras;
- 14.9. Os valores porventura pagos com atraso, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, sofrerão correção monetária pela variação do IPCA, acrescidos de juros de mora de 0,5% ao mês, "pro rata die".

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1. Dar integral cumprimento a sua proposta, a qual passa a integrar este instrumento, independentemente de transcrição;
- 15.2. Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 15.3. A execução dos serviços, objeto desta contratação, serão executados na forma, quantidade, endereço e prazo previstos neste Termo de Referência.
- 15.4. Cumprir todas as exigências contidas nas especificações do item;
- 15.5. Prestar, sempre que consultada, todos os esclarecimentos técnicos solicitados pela **Embrapa** relacionados com o contrato, atendendo pronta e imediatamente às reclamações que porventura lhes forem apresentadas;
- 15.6. Atender às demandas da **Embrapa** na exata medida de suas necessidades, garantindo a entrega do(s) serviço(s) solicitado(s);
- 15.7. Para fins de assinatura eletrônica do contrato/AS, caso a empresa vencedora não seja cadastrada no SEI/Embrapa, deverá providenciar o cadastramento através do link: <https://www.embrapa.br/sei-sistema-eletronico-de-informacoes> seguindo as instruções para o efetivo cadastro ou diretamente pelo link: https://sistemas.sede.embrapa.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0
- 15.8. Cabe ainda à empresa CONTRATADA:
 - 15.8.1. Executar as atividades com base nas boas práticas voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL;
 - 15.8.2. Com profissionais qualificados, empreender esforços operacionais para a prestação dos serviços; arcar com os salários e todos os demais encargos

trabalhistas e previdenciários devidos a seus funcionários e aos órgãos públicos competentes; zelar pela qualidade dos serviços e conduzir as atividades de acordo com as normas legais e éticas aplicáveis;

- 15.8.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações técnicas, normas e legislação, bem como, observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- 15.8.4. Fiscalizar regularmente seu corpo técnico designado para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas e providenciar os ajustes necessários à correta execução das atividades;
- 15.8.5. Substituir, qualquer dos seus recursos técnicos, sempre que solicitado pela Embrapa Agricultura Digital, por outro recurso com capacitação igual ou superior;
- 15.8.6. Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo nos preços ofertados;
- 15.8.7. Executar fielmente em conformidade com este TR, em observância aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais da Embrapa Agricultura Digital;
- 15.8.8. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à Embrapa Agricultura Digital qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 15.8.9. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato sem prévia e expressa anuência da Embrapa Agricultura Digital;
- 15.8.10. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da Embrapa Agricultura Digital em horário de seu expediente normal;
- 15.8.11. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da Embrapa Agricultura Digital;
- 15.8.12. Comunicar à unidade gestora da Embrapa Agricultura Digital, responsável pela fiscalização dos serviços, por escrito, qualquer anormalidade, bem como responder prontamente a quaisquer esclarecimentos pertinentes à execução dos serviços, que venham ser solicitados pela Embrapa Agricultura Digital;
- 15.8.13. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da Embrapa Agricultura Digital no que tange ao cumprimento dos serviços previstos.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 16.1. Permitir acesso aos membros e prepostos em instalações presencial e remoto para execução dos serviços;
- 16.2. Utilizar o contrato dentro dos limites contratuais e legais existentes;
- 16.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, formalizado por meio de contrato, bem como atestar na nota fiscal a efetiva prestação dos serviços;
- 16.4. Efetuar os pagamentos devidos nas condições contratuais estabelecidas;
- 16.5. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do contrato para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 16.6. Aprovar o cronograma de execução dos serviços;
- 16.7. Conferir e atestar os serviços executados;
- 16.8. Enquanto durar a vigência contratual, o ambiente Telefonia não deverá ser alterado pela Embrapa Agricultura Digital sem o conhecimento/participação da CONTRATADA (mitigar riscos operacionais e não comprometer o SLA).

17. FISCALIZAÇÃO

- 17.1. A Contratante designará Gestor do Contrato para operacionalizar, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar registros de ocorrências que, via cópia, serão encaminhadas à Contratada objetivando imediata regularização de irregularidades porventura verificadas;
- 17.2. 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 contrato;
- 17.3. A Contratada se obriga, quando da execução deste contrato, a acolher a fiscalização da Contratante, possibilitando acesso às informações e documentos pertinentes, bem como, acatar as diretrizes e recomendações técnicas da Contratante;

- 17.4. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, até mesmo perante terceiros, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos;
- 17.5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;
- 17.6. O descumprimento total ou parcial das demais 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.

18. SANÇÕES

- a) Advertência;
 - b) Multa;
 - c) Suspensão do direito de licitar e de contratar com a Embrapa por período de até 2 (dois) anos;
 - d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Embrapa, pelo prazo de até 2 (dois) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicar a penalidade;
- 18.1. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo;
- 18.2. A aplicação da penalidade ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato;
- 18.3. Das penalidades de que tratam as alíneas “a” a “d” cabe recurso ou pedido de representação, conforme o caso, na forma do item específico constante deste Termo de Referência;
- 18.4. A penalidade de advertência será aplicada quando ocorrer o descumprimento das obrigações assumidas, desde que sua gravidade, a critério da Embrapa, mediante justificativa, não recomende a aplicação de outra penalidade;
- 18.5. A penalidade de multa será aplicada nos seguintes casos e proporções:
- 18.6. Recusa injustificada da adjudicatária em assinar o devido instrumento legal no prazo estabelecido: 10%(dez por cento) sobre o valor da Licitação;
- 18.7. Atraso no fornecimento dos produtos, objetos desta licitação, em relação ao prazo estipulado;
- 18.8. 1% (um por cento) sobre o valor global do Contrato, por dia de atraso, limitado a 10%(dez por cento);
- 18.9. 0,5% (zero vírgula um por cento) sobre o valor global do Contrato por ocorrência de qualquer outro tipo de inadimplência não abrangido pelas alíneas anteriores: 10% (dez por cento) do valor do contrato;
- 18.10. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;
- 18.11. As multas deverão ser recolhidas na conta bancária indicada pela Embrapa, mediante Comprovante de Recolhimento, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da intimação, podendo a Embrapa descontá-las, na sua totalidade ou em parte, do faturamento da contratada;
- 18.12. O valor total das multas, aplicadas na vigência do contrato, não poderá ultrapassar 20% (vinte por cento) do seu valor global.

19. GARANTIA

Não se aplica.

20. GARANTIA DO OBJETO

Não se aplica.

21. GARANTIA CONTRATUAL

Não se aplica.

22. FISCAL DO CONTRATO

O fiscal do contrato será devidamente designado mediante Ordem de Serviço (OS) após a contratação.

23. VIGÊNCIA DO CONTRATO

12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.

24. UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS POR ÓRGÃO OU ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES

Não se aplica.

25. DEMAIS INFORMAÇÕES

Não se aplica.

26. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA (Elaboração/conferência)

DÁCIO MIRANDA FERREIRA

Supervisor do Setor de Gestão de Informática e Tecnologia

INDRIATI ILSE NANGOI

Supervisora Substituta do Setor de Gestão de Patrimônio e Suprimentos

27. APROVAÇÃO MOTIVADA DO TERMO DE REFERÊNCIA

Com base nas justificativas técnicas e nos argumentos apresentados, aprovo este Termo de Referência.

Campinas-SP

EDUARDO CAPUTI

Chefe Adjunto de Administração



Documento assinado eletronicamente por **Dácio Miranda Ferreira, Supervisor**, em 15/06/2022, às 08:39, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Indriati Ilse Nangoi, Analista**, em 15/06/2022, às 08:56, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Caputi, Chefe-Adjunto em exercício**, em 15/06/2022, às 09:15, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.sede.embrapa.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **7192526** e o código CRC **DEFD4BBD**.