



Governo do Distrito Federal
Polícia Civil do Distrito Federal
Coordenação de Inteligência
Divisão de Controle de Denúncias

Termo de Referência - PCDF/DGPC/DGI/CI/DICOE

EXPANSÃO DO SISTEMA CONTACT CENTER – PLATAFORMA 197

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças de posição de atendimento, incluindo gravação de voz e tela das estações de trabalho, serviços anuais de suporte e manutenção das referidas licenças e equipamentos, serviço de treinamento e certificação (AVAYA e CALABRIO) e headsets para a interação, objetivando a expansão do Contact Center - Plataforma 197, com vistas a atender as demandas da Divisão de Controle de Denúncias (DICOE), Delegacia Eletrônica, Divisão de Tecnologia (DITEC) e Ouvidoria da PCDF.

ITEM	CATSER/CATMAT	OBJETO	U.M	QTD.
1	24333	Subscrição de Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente)	Licenciamento	20
2	26972	Serviço de Implementação das licenças	Unidade	1
3	25992	Serviço de suporte e manutenção anual para as licenças solicitadas 36 (trinta e seis) meses	Unidade	1
4	3840	Treinamento e Certificação AVAYA IPO OFFICE	Unidade	2
5	3840	Treinamento e Certificação CALABRIO	Unidade	1
6	620179	Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center	Unidade	20

Obs.: Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no <https://catalogo.compras.gov.br/cnbs-web/busca> – CATMAT/CATSER e as especificações constantes deste Termo de Referência, prevalecerão as especificações contidas neste TR.

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme artigos 75 a 78 do Decreto Distrital 44.330/2023, caracterizando-se com bem de qualidade comum.

1.3. Informa-se que em observância ao art. 36, §1º do Decreto Distrital nº 44.330/2023 C/C Parecer Referencial nº 45/2024 - PGDF/PGCONS procedeu-se à consulta ao catálogo eletrônico de padronização do Poder Executivo Federal disponível no Portal Nacional de Compras e Contratações – PNCP, disponível em <https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/catalogo-eletronico-de-padronizacao>, contudo o objeto em tela não consta no referido catálogo, e portanto, foi catalogado em consonância com o Catálogo de Materiais e Serviços - CATMAT/ CATSER do Compras.gov.br.

2. FUNDAMENTOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. MOTIVAÇÃO

2.1.1. Este Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação instituída para este fim, após realização do Estudo Técnico Preliminar, fundamentado na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, alinhado à Lei Federal nº 14.133/2021, regulamentada no DF pelo Decreto Distrital nº 44.330/2023.

2.1.2. A Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) é responsável pela investigação de crimes e pela apuração de infrações penais, conforme estabelecido pela Constituição Federal e legislações específicas. Para cumprir sua missão com eficiência e eficácia, a instituição necessita de tecnologia e equipamentos modernos que assegurem a qualidade de seus processos investigativos.

2.1.3. Os objetivos estratégicos da PCDF incluem a modernização tecnológica, a otimização de processos, a valorização do servidor e a excelência na prestação de serviços. É importante destacar que, em meio a este

contexto, o atendimento ao cidadão e as demandas dos servidores são fundamentais e prioritários para a instituição.

2.1.4. A PCDF realiza investigações provenientes das denúncias anônimas que são geradas a partir das interações com a população.

2.1.5. A comunicação é realizada utilizando o Contact Center – Plataforma 197, onde são registradas e gravadas todas as interações com o público usuário do sistema.

2.1.6. A Divisão de Controle de Denúncias - DICOE é responsável pela captação, registro, análise, produção de conhecimento e difusão das denúncias anônimas que subsidiam as investigações criminais.

2.1.7. Um dos objetivos da DICOE é gerir o Sistema Contact Center que atende também a Delegacia Eletrônica e a Ouvidoria da PCDF, garantindo a integridade e segurança das informações que trafegam nos canais disponibilizados para o contato com a população.

2.1.8. A atual solução contempla somente as gravações de voz e tela das interações para a DICOE. Portanto objetiva-se expandir esses recursos para a Delegacia Eletrônica, Ouvidoria e Divisão de Tecnologia com o intuito de disponibilizar consultas, gerar relatórios e atender a legislação concernente a proteção dos dados pessoais, inclusive quanto for necessário a preservação do anonimato.

2.2. NECESSIDADE E IMPORTÂNCIA DA CONTRATAÇÃO

2.2.1. A DICOE, encarregada da gestão dos serviços oferecidos pelo Contact Center – Plataforma 197, visa manter e aprimorar a qualidade do atendimento prestado à população. Para garantir a continuidade e a eficiência desses serviços, é essencial expandir a solução de gravação de tela e voz do atendente para a Delegacia Eletrônica, Ouvidoria e Divisão de Tecnologia, além de prover a manutenção corretiva e preventiva das licenças e equipamentos necessários para implementação do recurso.

2.2.2. Atualmente, a Delegacia Eletrônica e a Ouvidoria já estão integradas ao Contact Center da DICOE, utilizando licenças de atendimento, entretanto, não possuem licenças para gravação de suas interações o que pode gerar contestações sobre qualidade do atendimento, responsabilização sobre informações equivocadas ou ilegais, além de não estarem em sintonia com a Lei Geral de Proteção de Dados.

2.2.3. Em razão da especificidade da demanda, dos softwares já instalados e dos equipamentos integrantes do Contact Center, uma vez que não há recursos humanos técnicos e especializados na solução no quadro de pessoal da PCDF, faz-se necessária a contratação de empresa técnica especializada e certificada pelos fabricantes, objetivando a continuidade e melhoria dos serviços prestados ao público interno e externo da PCDF, a fim de otimizar os serviços e facilitar as interações com novas funcionalidades.

2.2.4. A prestação de serviços de expansão, atualização tecnológica e suporte técnico da SOLUÇÃO CONTACT CENTER decorre da complexidade intrínseca do sistema, sendo suportada e mantida pelo fabricante da solução ou por sua rede de parceiros qualificados, que possuem técnicos certificados nas soluções do fabricante e estão em constantes atualizações, inclusive em conformidade legal aos termos e requisitos das garantias dos equipamentos componentes de todo o sistema. A realização do serviço de instalação e suporte por uma empresa não credenciada pela AVAYA e CALABRIO implica na perda de garantia do fabricante. Qualquer instalação e/ou manutenção por empresa não credenciada/certificada desobriga o fabricante a solucionar eventuais problemas tais como: atualizações de versões, upgrades e principalmente, correções de eventuais bugs que possam surgir ao longo do uso.

2.3. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

2.3.1. As licenças de gravação de atendimento da Calabrio são essenciais para a PCDF, que através do *Contact Center* da DICOE, propiciam gerenciar e aprimorar a qualidade do atendimento do usuário do serviço público. A solução para a gravação e análise de interações em *Contact Centers*, como funcionalidades, visam garantir os seguintes atributos:

2.3.1.1. Gravação de Chamadas: permite capturar e armazenar conversas entre agentes e usuários para garantir a conformidade, treinar servidores e melhorar a prestação do serviço;

2.3.1.2. Análise de Interações: ferramentas de análise que ajudam a identificar padrões e insights a partir das gravações, promovendo a melhoria contínua e a identificação de oportunidades de treinamento;

2.3.1.3. Gestão de Qualidade: recursos para revisar e avaliar o desempenho dos agentes no atendimento, garantindo que as interações atendam aos padrões estabelecidos;

2.3.1.4. Armazenamento e Recuperação: soluções para gerenciar o armazenamento seguro das gravações e facilitar a recuperação rápida das informações quando necessário;

2.3.1.5. Integração e Escalabilidade: a Calabrio oferece opções de integração com outras ferramentas e plataformas, além de escalabilidade para atender a diferentes tamanhos de operações.

2.3.2. Melhoria na Qualidade do Atendimento, sendo que as gravações e análises ajudam a identificar e corrigir pontos críticos no atendimento, resultando em uma experiência mais satisfatória para o cidadão.

2.3.3. Identificação de Problemas, permitindo a detecção rápida de adversidades recorrentes e áreas onde o atendimento pode ser aprimorado.

2.3.4. Garantia de conformidade com regulamentações e políticas internas que podem ser usadas para auditorias e para garantir que as interações com os usuários estejam em conformidade com as normas legais e regulatórias.

2.3.5. Identificação de problemas que possam causar impacto negativo à rede de segurança da PCDF.

2.3.6. Treinamento e desenvolvimento dos atendentes utilizando as gravações como material de treinamento para novos servidores ou para aprimorar as habilidades dos agentes existentes.

2.3.7. Proteção de Dados de forma a oferecer segurança robusta para a gravação e armazenamento das interações, preservando informações sensíveis e confidenciais.

2.3.8. Possibilidade de que em casos de disputas ou reclamações de usuários, ter um registro das interações pode ajudar a resolver problemas de maneira mais eficiente e justa, proporcionando clareza e evidências objetivas.

2.3.9. Oportunidades de melhorias decorrente da análise detalhada das interações que podem revelar perspectivas de inovação em processos internos, scripts de atendimento, e outras áreas operacionais do Contact Center.

2.3.10. Atendimento aos ditames da Portaria 86/2020, que instituiu a Política de Atendimento ao Cidadão da PCDF, que dentre seus objetivos está “a facilidade de acesso aos serviços prestados, com a utilização de estratégias multicanais de atendimento.

2.4. SERVIÇO CONTINUADO

2.4.1. O presente Termo de Referência estabelece as diretrizes para contratação de serviço continuado.

2.5. CONTRATAÇÃO PLURIANUAL

2.5.1. A vigência inicial do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, com possibilidade de prorrogação até o limite de 10 (dez) anos, conforme os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021. Essa duração ampliada justifica-se pela necessidade contínua dos serviços de apoio às unidades da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) - mais especificamente DICOE, DPEletrônica, DITEC e Ouvidoria, cuja interrupção poderia comprometer suas atividades essenciais da instituição.

2.5.2. A adoção de um prazo inicial superior a 12 (doze) meses traz diversas vantagens operacionais e econômicas. Com um contrato de 36 (trinta e seis) meses há uma otimização dos recursos humanos e financeiros, além da redução de custos processuais relacionados à renovação anual ou à necessidade de um novo processo licitatório. O processo formal de renovação gera custos administrativos significativos, que podem ser evitados com a adoção de uma vigência mais longa.

2.5.3. A Lei nº 14.133/2021 estabelece diretrizes para a celebração de contratos de serviços contínuos com prazo de até 5 anos, desde que sejam demonstradas vantagens econômicas, a existência de créditos orçamentários e a possibilidade de rescisão sem ônus para a Administração, caso o contrato deixe de ser vantajoso. O artigo 107 permite a prorrogação sucessiva desses contratos até o limite de 10 (dez) anos, desde que as condições e os preços se mantenham vantajosos para o poder público. Dessa forma, a Administração tem segurança jurídica para adotar um modelo contratual mais eficiente.

2.5.4. Ao comparar um contrato com vigência de 12 (doze) meses e outro de 36 (trinta e seis) meses, percebe-se que a renovação anual impõe custos operacionais elevados, reduz a atratividade para empresas qualificadas e gera incertezas no mercado, podendo limitar a concorrência e resultar em preços menos vantajosos. Com um prazo maior há um melhor planejamento dos custos por parte das empresas, o que pode reduzir os valores ofertados e aumentar a qualidade dos serviços prestados. Além disso, um período mais longo permite maior previsibilidade e estabilidade operacional, minimizando o impacto de processos burocráticos sucessivos.

2.5.5. A avaliação do contrato será realizada anualmente, considerando a necessidade do serviço e sua economicidade. Caso os valores praticados tornem-se superiores aos do mercado e a contratada não aceite reduzi-los, a Administração poderá rescindir unilateralmente o contrato, sem indenização. Além disso, o desempenho da empresa será monitorado, garantindo que a qualidade dos serviços seja mantida ao longo do tempo.

2.5.6. Com base nesses fatores, a vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses, prorrogável até 10 (dez) anos, mostra-se uma medida racional e vantajosa para a Administração Pública. Essa abordagem melhora a competitividade, reduz custos operacionais e evita riscos de interrupção dos serviços essenciais à PCDF. Além disso, reflete boas práticas já adotadas por outros órgãos públicos, contribuindo para um modelo de contratação mais eficiente e alinhado aos princípios da economicidade, razoabilidade, competitividade e interesse público.

2.5.7. O Tribunal de Contas da União - TCU, em Estudos Técnicos Preliminares de suas próprias licitações de serviços terceirizados, a exemplo do Pregão Eletrônico nº 43/2020 - TCU, defendeu os seguintes argumentos:

Quanto ao prazo de vigência da contratação ser de 30 (trinta) meses, prorrogável até o limite 60 (sessenta) meses, esta unidade esclarece que um período de vigência contratual ampliado contribui para que a contratação em tela possa ser considerada mais atrativa pelo mercado por meio de uma maior diluição dos custos com depreciação e manutenção dos equipamentos, o que

pode, inclusive, ter impactos sobre o preço final proposto pela licitante vencedora do certame, favorecendo a Administração em termos de economicidade e ampliação da competitividade. Seguindo esta lógica, a jurisprudência deste Tribunal sustenta a possibilidade da fixação do prazo de vigência estendido com a finalidade de obter preços e condições mais vantajosos para a Administração, como o Acórdão 3320/2013-Segunda Câmara:

(...)

As sucessivas modificações do cenário das contratações públicas em relação à prestação de serviços contínuos levam à necessidade de amoldar melhor as regras às carências rotineiras da Administração Pública. Soluções estas criadas para melhor atenderem às necessidades cotidianas da Administração. A razoabilidade impõe essa interpretação, pois, não se mostra sensato exigir que a vigência dos contratos de serviços prestados de forma contínua fique limitada a 12 (doze) meses. Já que, a praxe administrativa é de prorrogar por período máximo permitido por lei. Se há uma contratação que foi prevista no orçamento e os recursos estão disponíveis, não há obstáculos.

(...)

Recentemente, o TCU se deparou com as situações relatadas a seguir: as Secretarias do TCU manifestam-se pelo interesse na prorrogação, pois os serviços estão sendo prestados de forma regular e a contento. Mas, por problemas na regularidade fiscal, penalidade aplicada por outros órgãos públicos, havia proibição de prorrogar contrato com empresa que não atenda a cláusula que estabeleça a obrigação do contratado de manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, prevendo, como sanções para o inadimplemento dessa cláusula a rescisão do contrato (eg, TC-013.740/2016-4).

Esse evento fica mitigado com a adoção de um número menor de prorrogações durante o prazo máximo de 60 (sessenta) meses. Adotando a vigência de 30 (trinta) meses, teremos apenas 1 (um) apostilamento ou termo aditivo. Caso contrário, tal situação gera para o Tribunal a necessidade de realização de um novo procedimento licitatório, acarretando um custo desnecessário, já que o procedimento demanda o envolvimento de vários setores para sua execução. Outro caso enfrentado é a falta de pessoal administrativo, cada vez mais acentuado pelas aposentadorias sem reposição.

(...)

Diante do exposto, um prazo de vigência maior tornaria a contratação mais atrativa, estaria inserida na lógica de mercado da duração de contratos para esse tipo de serviço e contribuiria para mitigar os riscos de uma eventual necessidade da realização de uma nova contratação do serviço em tela, atenderia os princípios da economicidade, razoabilidade, competitividade e interesse público. Dessa forma, resta comprovado que a fixação do prazo de vigência mais estendido está em perfeita conformidade com a excepcionalidade do artigo 57 da Lei n.8.666/1993 e com a jurisprudência do TCU.

2.6. JUSTIFICATIVA DO NÃO PARCELAMENTO EM LOTES

2.6.1. O estudo técnico preliminar da contratação avaliou, entre outros aspectos técnicos, a viabilidade de parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem tecnicamente viável e economicamente vantajoso, justificando-se a decisão, conforme § 2º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94/2022, e ainda em observância ao disposto nos artigos 40 e 47 da Lei nº 14.133/2021.

2.6.2. O TCU se manifestou sobre o tema através da Súmula 247 – TCU/2007: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequarem-se a essa divisibilidade”.

2.6.3. Em observância aos regramentos legais expostos, o presente objeto não será parcelado, pois a contratação do objeto em apenas um grupo garante a unicidade técnica da solução, como o nível de serviços prestados, garantindo que a empresa contratada esteja capacitada tecnicamente para trabalhar de forma integrada com os componentes desta solução.

2.6.4. Outro fator a ser levado em consideração é a otimização dos recursos necessários à gestão do contrato e o foco na melhoria dos serviços de TI.

2.6.5. Em consonância à legislação vigente, justifica-se a indivisibilidade do objeto da presente contratação por se tratar de expansão da solução de Contact Center já instalada e em operação na PCDF.

2.7. ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2.7.1. O objeto da contratação está em alinhamento aos seguintes Objetivos Estratégicos do Mapa Estratégico da PCDF, parte integrante do Programa Avançar – 3º Ciclo (2024-2027), que orienta os programas, projetos, ações, atividades, indicadores e metas de gestão, assim como a elaboração dos demais planos e a identificação de oportunidades de inovação da Polícia Civil do Distrito Federal.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS – PEI/PCDF 2024-2027		
Perspectiva	ID	Objetivos Estratégicos Institucionais
Estrutura	OEI 3	Aprimorar o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação
Resultado	OEI 8	Elucidar infrações penais com efetividade
Resultado	OEI 09	Maximizar a satisfação do cidadão

2.7.2. Está também em conformidade com a Lei nº 7.378, de 29 de dezembro de 2023, que dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para 2024-2027, com o Programa Temático nº 6217 - DF mais seguro, referente ao eixo temático Segurança, em alinhamento aos objetivos:

ID	Objetivo – Programa Temático 6217
332	Enfrentamento qualificado da criminalidade aumentar a sensação de segurança por meio do enfrentamento qualificado da criminalidade, priorizando a redução da violência contra a mulher, dos crimes violentos letais intencionais e dos crimes contra o patrimônio.
334	Prevenção da violência com enfoque em grupos vulneráveis - atuar na prevenção da violência e implementar ações voltadas a grupos vulneráveis.
335	Fortalecimento da governança e inteligência na segurança pública - Racionalizar os recursos disponíveis para o combate à criminalidade, como foco em inteligência e estratégia

2.7.3. O PPA 2024-2027 do DF foi elaborado em conformidade com o Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2060, com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis – ODS, definidos pela Organização das Nações Unidas, e com o Plano Diretor de Ordenamento Territorial – PDOT, conforme preconiza o § 2º do art. 149 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

2.8. ALINHAMENTO AO PDTIC DA PCDF 2024-2027

2.8.1. O objeto da contratação encontra-se alinhado também aos objetivos estratégicos de TIC a seguir especificados:

Objetivos Estratégicos Institucionais	
OETIC 5	Prover soluções inovadoras e efetivas de TIC com celeridade e qualidade.
OETIC 9	Prover infraestrutura de TIC inovadora para subsidiar a atividade finalística da PCDF
OETIC 10	Melhorar a experiência do cidadão pela inovação tecnológica dos serviços oferecidos pela PCDF.

2.8.2. O projeto atende à necessidade e à ação abaixo descritas, previstas no PDTIC da PCDF:

Necessidade	Ação
N6 - Modernização, ampliação, manutenção, sustentação, desenvolvimento, integração, implementação e documentação das soluções de TIC na PCDF	A45 - Expansão do Sistema Contact Center Avaya, plataforma 197, com a aquisição de licenças, ferramenta de monitoria e criador de dashboards das gravações

2.8.3. Alinhamento ao Plano Anual de Compras e Contratações Anual - PACC:

2.8.3.1. O objeto da contratação encontra-se alinhado ao item 80 do caderno de investimento do Plano Anual de Compras e Contratações da PCDF para o ano de 2024.

3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

3.1. NECESSIDADES DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

3.1.1. A Divisão de Controle de Denúncias (DICOE) da Polícia Civil do Distrito Federal é a unidade responsável pela captação, registro, análise, produção de conhecimento e difusão das denúncias anônimas recebidas pelos canais da Plataforma 197, do Contact Center AVAYA.

3.1.2. Como parte da estratégia de contratações da PCDF, buscando a conformidade entre disponibilização de soluções de alta performance, sigilo dos dados, segurança da informação e economicidade para a administração, a Delegacia Eletrônica e a Ouvidoria da PCDF também utilizam o Contact Center para suas interações com o público. Todavia, essas unidades policiais não foram contempladas com as licenças de gravações (voz/tela), conforme consta no Contrato 73/2021-PCDF (71523433).

3.1.3. Objetivando a melhoria e otimização dos serviços prestados ao público, a Delegacia Eletrônica, a Ouvidoria e, por conseguinte, a Divisão de Tecnologia da PCDF vislumbraram a necessidade de gravação de suas comunicações, tanto dos usuários internos como externos, devido ao fato de não poderem assegurar a integridade e disponibilidade dos dados para futuras consultas, produção de relatórios estatísticos e gerenciamento dos diálogos.

3.1.4. Por conseguinte, a aquisição das licenças de posição de atendimento incluindo gravação de voz e tela das estações de trabalho, dos headsets (fones) para interlocução, bem como a contratação dos serviços anuais de suporte e manutenção das referidas licenças e dos equipamentos, tornam-se essenciais para que as aludidas unidades policiais, além da DICOE, possam aprimorar o uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC), proporcionando:

3.1.4.1. Monitoramento, gravação da comunicação e geração dos relatórios dos atendimentos da Delegacia Eletrônica/DGI nas interações com a população para obter dados e corrigir eventuais falhas nos registros de ocorrências;

3.1.4.2. Monitoramento, gravação da comunicação e disponibilização de informações relativas às interações da Ouvidoria com os cidadãos em caso de consultas ou mesmo solicitação dos usuários dos serviços da PCDF;

3.1.4.3. Monitoramento, gravação da comunicação e geração dos relatórios estatísticos dos atendimentos realizados pelos canais telefônicos disponibilizados pela DITEC/DGI para abertura de chamados para manutenções, configurações, substituições de equipamentos e instalação de softwares imprescindíveis para o funcionamento das unidades policiais.

3.2. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO (GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO)

3.2.1. Instalação:

3.2.1.1. A Contratada deverá promover a instalação e configuração das licenças CALABRIO no Sistema Contact Center AVAYA por intermédio de técnicos certificados na solução já instalada.

3.2.1.2. Os headsets serão configurados pela equipe da DICOE, não necessitando de técnicos especializados.

3.2.2. Garantia:

3.2.2.1. O prazo de garantia da solução fornecida deverá ser de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data do aceite definitivo da entrega das licenças, devendo a proponente declarar expressamente que se responsabilizará pelo pleno funcionamento da solução, mantendo-a em operação durante esse período.

3.2.2.2. A garantia deverá abarcar, além da prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e renovação das licenças, os seguintes requisitos:

3.2.2.2.1. A contratada irá garantir que os produtos licenciados sejam atualizados sempre que a fabricante descontinue seu suporte, ou quando novos softwares sejam lançados em substituição aos existentes;

3.2.2.2.2. Durante o prazo de garantia e suporte técnico, a solução será mantida atualizada, sem nenhum custo adicional para a PCDF, sempre que forem lançadas novas versões pelo fabricante. O prazo e a aplicação das atualizações deverão ser acordados com a equipe técnica a PCDF;

3.2.2.2.3. A empresa deverá fornecer certificados de garantia, por meio de documentos próprios ou anotação impressa ou carimbada na Nota Fiscal respectiva contendo os números de série e a descrição das licenças e dos equipamentos fornecidos.

3.2.2.3. Durante o período da garantia da solução, sem qualquer ônus adicional para a PCDF, a CONTRATADA, às suas expensas, por intermédio de sua sede, filiais ou escritórios, estará obrigada a:

3.2.2.3.1. Prestar suporte técnico que deverá ser executado pelo fabricante da solução ou por técnicos certificados da fabricante, nas modalidades presencial, remoto ou telefônico, e deverá englobar

solução de problemas na ferramenta e equipamentos fornecidos;

3.2.2.3.2. Realizar manutenções preventivas e corretivas periódicas a cada dois meses. Essas manutenções serão executadas por técnicos certificados pelos fabricantes;

3.2.2.3.3. Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, no todo ou em parte, os serviços, peças ou materiais em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções, dentro dos prazos estabelecidos neste documento;

3.2.2.3.4. Corrigir defeitos de fabricação ou projeto;

3.2.2.3.5. Acondicionar adequadamente os equipamentos cujo reparo não possa ser realizado nas dependências da PCDF, de forma a permitir sua completa segurança e identificação durante o transporte, responsabilizando-se pela sua remoção e devolução ao local em que deve ser instalado e pelas despesas operacionais decorrentes;

3.2.2.3.6. Substituir software e/ou firmware instalados nos elementos que fazem parte do objeto deste documento, por nova versão eventualmente lançada, quando esta implementar correções a possíveis problemas ou limitações de desempenho da Solução.

3.2.2.4. Em caso de problema ou incidente de hardware e/ou software, a CONTRATADA deverá observar os prazos descritos no subitem 8.3. – Níveis de Serviço Mínimo, para o início do atendimento e término da correção do problema.

3.2.2.5. No caso de impossibilidade de reparo nas dependências da PCDF, a CONTRATADA fornecerá e instalará equipamento com capacidade semelhante até que seja devolvido o produto retirado da PCDF, a fim de evitar interrupções nas operações da CONTRATANTE.

3.2.3. Suporte Técnico:

3.2.3.1. Suporte técnico de 36 (trinta e seis) meses para toda a solução a ser contratada, contados a partir da data do aceite definitivo.

3.2.3.2. A CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana durante todos os dias do ano.

3.2.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramentas para abertura de chamados técnicos do tipo: e-mail, sistema online de abertura de chamado, central de atendimento 0800 ou número local sem custo para a PCDF.

3.2.3.4. Os serviços de suporte técnico consistem em: atendimento de dúvidas técnicas, indisponibilidade, configuração da solução, desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrentes de falhas no software, atualização de versão de software, correção de falhas, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.

3.2.3.5. Em todo atendimento técnico solicitado deverá ser fornecido o número do chamado na sua abertura bem como o responsável pela abertura e os motivos ou problemas referentes ao chamado.

3.2.3.6. O contrato deve permitir que a PCDF acione o fabricante diretamente para chamados de suporte e manutenção dos equipamentos e sistemas que compõem a solução durante a vigência da garantia.

3.2.3.7. As respostas do suporte técnico contratado deverão ser efetuadas na língua portuguesa (português do Brasil), tanto por e-mail, quanto por contato telefônico.

3.2.3.8. As atualizações de software nos componentes e sistemas da solução poderão ser executadas remotamente, mediante autorização prévia da PCDF.

3.2.3.9. Nos casos de atendimento remoto, aprovado pela PCDF, o mesmo deve ser prestado diretamente por profissionais da Contratada ou do fabricante.

3.2.3.10. A CONTRATADA deverá executar o objeto deste documento em conformidade com as determinações do fabricante da solução, normas técnicas pertinentes, especificações constantes na proposta apresentada, respeitando a obrigatoriedade do sigilo das informações que tiver acesso e, ainda, de acordo com as instruções emitidas pela PCDF, quando for o caso.

3.2.3.11. A CONTRATADA deverá garantir que novas versões de software ou atualizações dos produtos em garantia tenham a perfeita compatibilidade com o ambiente operacional em uso nas instalações da PCDF.

3.2.3.12. A CONTRATADA deverá manter registro dos chamados abertos, pendentes e encerrados pela PCDF. A critério do PCDF tais relatórios poderão ser solicitados a qualquer momento para auditoria.

3.2.3.13. Toda e qualquer atualização referente ao objeto considerada crítica para o funcionamento da solução, deverá ser planejada, com participação e anuência do Fiscal Técnico do Contrato, e executada no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da disponibilização da atualização pelo fabricante.

3.2.3.14. Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas do ambiente, o Gestor do Contrato

deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção, ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo Gestor do Contrato em conjunto com o Fiscal Técnico, para execução das atividades de manutenção.

3.3. Requisitos da Capacitação:

3.3.1. Em razão da complexidade das funcionalidades disponibilizadas pela solução Contact Center AVAYA a utilização dos recursos a serem ofertados pela contratação demandará treinamento específico que deverá ser ministrado, pela contratada, para servidor da DICOE que repassará as orientações para os demais operadores do sistema. O conteúdo do treinamento deverá estar de acordo com as características dos equipamentos, devendo a contratada fornecer o material didático necessário, bem como certificações específicas dos fabricantes AVAYA e CALABRIO.

3.3.2. O conteúdo programático da capacitação deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos equipamentos, no mínimo para as seguintes tarefas:

3.3.2.1. Instruções de operação dos equipamentos propostos;

3.3.2.2. Instruções de operação dos softwares propostos;

3.3.2.3. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na utilização dos equipamentos;

3.3.2.4. Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;

3.3.2.5. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos.

3.4. Requisitos temporais

3.4.1. Será realizada reunião inicial para definição de questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato, dentre outras tratativas que se fizerem pertinentes, no prazo de até 10 (dez) dias corridos a contar da assinatura do contrato.

3.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o objeto do contrato no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, e prorrogável por igual período, após aprovação da equipe de gestão e fiscalização contratual.

3.4.3. Os serviços de suporte técnico, garantia e atualização de versões terão início a partir do Termo de Recebimento Definitivo e vigorarão pelo período de 36 (trinta e seis) meses para toda a solução contratada.

3.4.4. Os serviços descritos acima deverão ser prestados na sede da DICOE, observando-se o subitem 8.3 (Níveis de Serviço Mínimo), durante toda a vigência do contrato.

3.5. Requisitos de Segurança

3.5.1. A CONTRATADA deverá observar todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC da PCDF.

3.5.2. A CONTRATADA deverá credenciar junto a PCDF seus profissionais, caso seja necessário, para acesso às instalações da PCDF para prestação de serviços.

3.5.3. Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências da PCDF, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

3.5.4. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca dos serviços, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização.

3.5.5. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da PCDF.

3.5.6. A CONTRATADA deverá garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados pela PCDF em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados, salvo em caso de quebra de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária e, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

3.5.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança, as configurações de hardware e de softwares, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos, bem como as informações relativas ao processo de implementação dos mecanismos de criptografia e autenticação no ambiente do CONTRATANTE.

3.5.8. Os técnicos da CONTRATADA deverão assinar termo de ciência antes de iniciar suas atividades junto ao CONTRATANTE.

3.6. Requisitos Sociais, Ambientais, Culturais e de Sustentabilidade

3.6.1. A CONTRATADA deverá adotar as práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, em consonância à Lei Distrital nº 4.774/2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na

contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal.

3.6.2. É dever do CONTRATADO adotar na execução do contrato, práticas de sustentabilidade ambiental, a recepção de bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis pela PCDF, práticas de desfazimento sustentável, reciclagem dos bens inservíveis e processos de reutilização que sejam aplicáveis ao objeto desta licitação.

3.6.3. A utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e seus respectivos softwares a partir de uma única máquina física, gera benefícios como melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica e menor emissão de carbono.

3.6.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo Governo do Distrito Federal e pela PCDF.

3.6.5. A CONTRATADA deve respeitar as Normas Brasileiras – NBR, publicadas pela ABNT, sobre resíduos sólidos.

3.7. Requisitos Legais

3.7.1. Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 – estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

3.7.2. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 – regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

3.7.3. Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012 – dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal;

3.7.4. Decreto Distrital nº 38.934, de 15 de março de 2018 – dispõe sobre a aplicação, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

3.7.5. Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de Março de 2023 – Regulamenta a [Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal.

3.7.6. Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, de 26 de maio de 2017 – Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

3.7.7. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, de 23 de dezembro de 2022 – Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. Identificação da Solução

4.1.1. Nome: Expansão do Sistema Contact Center - Plataforma 197

4.2. Contratação de licenças CALABRIO, de posição de atendimento incluindo gravação de voz e tela das estações de trabalho, Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center, serviços anuais de suporte e manutenção das referidas licenças e garantia de 36 (meses) de toda a solução a ser contratada, além de treinamento e certificação AVAYA e CALABRIO, objetivando a expansão do Contact Center AVAYA, com vistas a atender as demandas da Divisão de Controle de Denúncias (DICOE), Delegacia Eletrônica, Divisão de Tecnologia (DITEC) e Ouvidoria da PCDF.

4.3. Bens e Serviços que compõem a Solução

ITEM	QTD	DESCRIÇÃO	GARANTIA
1	20	Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente), garantia e suporte por 36 (trinta e seis meses)	36 meses

2	20	Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center, garantia e suporte por 36 (trinta e seis) meses.	36 meses
3	1	Serviço de suporte e manutenção anual para as licenças e headsets por 36 (trinta e seis) meses	36 meses
4	1	Serviço de implementação no Contact Center	-
5	2	Treinamento e Certificação AVAYA IPO OFFICE	-
6	1	Treinamento e Certificação CALABRIO	-

4.4. Especificações Técnicas

4.4.1. Item 1 – Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do Atendente)

4.4.1.1. Quantidade: 20 (vinte).

4.4.1.2. Deverá haver a ampliação das licenças de gravação, da empresa Calabrio ONE, em sua última versão de software disponibilizada pelo fabricante, com todas as correções até a data de instalação;

4.4.1.3. Deverá ser compatível com a Solução Contact Center AVAYA IPO500, instalada e em funcionamento na DICOE/PCDF, comprovada através de notificação do fabricante AVAYA sobre a compatibilidade;

4.4.1.4. Deverá ser compatível com as licenças Calabrio Basic Quality MGMT;

4.4.1.5. Deverá permitir a escolha de idiomas na interface da Calabrio;

4.4.1.6. Deve funcionar como uma aplicação WEB;

4.4.1.7. Deve possuir barra de ferramentas – Tool Bar – que permita visualização de ícones e links necessários para navegar;

4.4.1.8. Possuir painel de navegação que contenha links para seções de conteúdo que permita ajuda na navegação das seções;

4.4.1.9. Possuir dashboard que permita gerenciar dados da área de trabalho;

4.4.1.10. Possuir filtros que possam ser configurados com base na fonte de dados;

4.4.1.11. Permitir que usuários administradores possam criar perfil de outros usuários, além de definir regras de perfil e permissões;

4.4.1.12. As licenças devem possibilitar a gravação de todos os Agentes IP's., sendo que o atual sistema instalado da CalabrioOne permite armazenar as chamadas durante, no mínimo, 6 (seis) meses online;

4.4.1.13. O sistema Calabrio One de gravação permite atender todos os agentes do Contact Center Avaya, inclusive as novas licenças, possibilitando a ampliação em até 300 (trezentos) canais simultâneos;

4.4.1.14. Deverá contemplar a gravação de tela de todos os agentes simultaneamente, incluindo interações dos agentes com os cidadãos, o momento da inserção de dados, navegação de aplicações e recuperação de informação;

4.4.1.15. Possibilitar através da captura de voz e tela, obter uma visão abrangente e objetiva das interações com a população;

4.4.1.16. O sistema, decorrente da disponibilização da licença, deverá prover algoritmos de compressão de voz tipo ADPCM ou similar, de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;

4.4.1.17. A tecnologia de operação empregada deverá permitir que o sistema de gravação automaticamente detecte amostra, comprima e armazene o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;

4.4.1.18. O sistema operacional do servidor de gravação deverá estar compatível com a novas licenças e ambientado em plataforma Windows 2012 ou outro sistema operacional homologado pelo fabricante;

4.4.1.19. A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

4.4.1.20. As gravações deverão identificar o agente/atendente do Contact Center e o número do chamador;

4.4.1.21. Deverá permitir a visualização, diretamente na tela da estação supervisora, do status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido de cada operador;

- 4.4.1.22.** Deverá permitir opções de acesso remoto, por meio de software específico, trazendo as gravações para pelo menos 10 (dez) estações de trabalho através da rede local (LAN);
- 4.4.1.23.** O sistema de gravação deverá permitir ao supervisor encontrar de forma rápida e eficiente os arquivos de gravação, a partir da utilização das novas licenças, além de possibilitar a indicação da mídia mais adequada para reprodução;
- 4.4.1.24.** Deverá permitir o envio do arquivo de gravação através de e-mail ou via ambiente de rede LAN para reprodução;
- 4.4.1.25.** Deverá permitir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis customizados;
- 4.4.1.26.** Deve possibilitar o armazenamento das informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo “FIFO” (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual;
- 4.4.1.27.** Deverá prover backup automático das gravações quando ocorrerem os seguintes fatores: agenda diária, no mínimo, com horários definidos e/ou solicitação direta do administrador do sistema;
- 4.4.1.28.** Após a realização do backup o sistema deve permitir que o administrador do gravador possa optar por remover, manual ou automaticamente, do HD o que foi gravado;
- 4.4.1.29.** Deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações no HD (disco rígido), através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador que originou o atendimento e canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;
- 4.4.1.30.** Deverá possibilitar a reprodução da conversação gravada, via rede LAN;
- 4.4.1.31.** Todos os acessos ao sistema de gravação deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário de rede LAN, devendo existir log de acesso e histórico por perfil definido pelo administrador do sistema;
- 4.4.1.32.** Deverão ser fornecidos todos os softwares, hardwares, sistemas operacionais e servidores adicionais para realização das funções do sistema de gravação tais como: pesquisa, reprodução, gerenciamento, supervisão, controle e administração do sistema;
- 4.4.1.33.** Deverá gerar relatórios estatísticos que contemplem uma visualização abrangente das interações gravadas apontando os seguintes requisitos: período (data inicial e data final); agente (agente do Contact Center); canal; duração da chamada; grupo de serviço; ligações recebidas (inbound), realizadas (outbound); horário e por número chamador;
- 4.4.1.34.** Deve permitir ao usuário executar buscas na base de dados de mensagens de erros, eventos de sistema e atividades dos servidores, proporcionando a aplicação de filtros de pesquisa;
- 4.4.1.35.** Todos as licenças e produtos devem ser instalados, configurados e ativados nas dependências da DICOE, em conformidade com o Sistema AVAYA CONTACT CENTER já em atividade;

4.4.2. ITEM 2 – Headsets para Atendimento em Contact Center

- 4.4.2.1.** Quantidade: 20 (vinte) .
- 4.4.2.2.** Headset consiste na união de fone de ouvido e microfone (fixo, destacável, móvel ou retrátil), que permite a interação do policial com o cidadão, possibilitando a digitação das informações enquanto conversam;
- 4.4.2.3.** Deverá possuir tecnologia Bluetooth v5.1 com as seguintes compatibilidades: A2DP, AVRCP, HSP, HFP; e possibilidade de conexão do headset a dois dispositivos ao mesmo tempo;
- 4.4.2.4.** Deverá acompanhar base carregadora de mesa, com tempo de carregamento total em no máximo 3 horas;
- 4.4.2.5.** Deverá permitir interação contínua de no mínimo 12 horas sem necessidade de recarregar o headset;
- 4.4.2.6.** Deverá possuir o Modo de Economia de Energia, onde o headset entra automaticamente em modo de espera após um período de inatividade para economizar bateria;
- 4.4.2.7.** Deverá possuir alça de cabeça acolchoada e confortável, além de alças e almofadas auriculares macias para utilização durante longos períodos;
- 4.4.2.8.** Deverá possuir peso máximo de 200g;
- 4.4.2.9.** Deverá possuir haste flexível com microfones digitais e comandos (desativado/baixo/alto) dos volumes da interação, inclusive com cancelamento de ruídos externos a conversação;
- 4.4.2.10.** A haste do microfone deve possibilitar a utilização em qualquer lado (direta ou esquerda) com giro

vertical para cima (ativar o mudo) e para baixo (desativar o mudo);

4.4.2.11. Deverá possuir proteção auditiva, com cancelamento de ruído, evitando exposição contínua acima de 85dBA, conforme regulamentação trabalhista NR 17;

4.4.2.12. Alcance de funcionamento (sem fio) em relação a base de até 50m;

4.4.2.13. Possibilidade de conexão por fio, a partir de entrada USB, para prolongar a vida útil da bateria;

4.4.2.14. Atualizações periódicas de firmware para manter o dispositivo otimizado.

4.4.3. ITEM 4 – Implementação das Licenças CALABRIO ONE no Contact Center

4.4.3.1. Quantidade: 1 (um).

4.4.3.2. O serviço de implementação das licenças no Sistema Contact Center objetiva garantir a integração adequada entre os Sistemas AVAYA e CALABRIO maximizando as funcionalidades disponíveis.

4.4.3.3. Deverá possibilitar a habilitação das licenças de gravação de voz e tela (Calabrio) no Sistema Contact Center AVAYA IPO 500;

4.4.3.4. A ativação das licenças deverá ser por meio do AVAYA IP Office Manager, com a aplicação das chaves de licença fornecidas pelo fabricante;

4.4.3.5. Após a implementação, o sistema deve permitir a integração de maneira eficiente de modo a capturar dados das chamadas e interações dos agentes.

4.4.3.6. Deve também propiciar o monitoramento de qualidade das chamadas, bem como a geração de relatórios analíticos.

4.4.4. ITEM 5 - Treinamento AVAYA

4.4.4.1. Os treinamentos visam prover todas as informações necessárias para que o servidor tenha conhecimentos para instalar e administrar a solução IP Office da AVAYA. Seu conteúdo deve ser especificamente técnico, e voltado a detalhamentos de ferramentas e procedimentos que auxiliarão nos conhecimentos suficientes para trabalharem com as ferramentas providas pela AVAYA e a plataforma em questão, além de itens adjuntos, como correio de voz e plataforma de mobilidade.

4.4.4.2. Deve prever o seguinte conteúdo programático (**AVAYA - Integrating and Configuring IP OFFICE Release 11**):

4.4.4.2.1. Identificar os componentes de hardware e software do IP500V2;

4.4.4.2.2. Definição de configuração usando o IP Office Manager;

4.4.4.2.3. Identificar as edições do IP Office 500V2 e as diferentes edições do Server;

4.4.4.2.4. Identificar o processo de instalação e inicialização do Server Edition;

4.4.4.2.5. Entender como usar o Web Management para o Server Edition;

4.4.4.2.6. Acessos ao Manager, Aplicativo Voicemail Pro e One-X;

4.4.4.2.7. Gerenciamento Web;

4.4.4.2.8. Definir configurações para usuários, grupos de busca e troncos de ramais;

4.4.4.2.9. Identificar requisitos de instalação para aplicativos do IP Office;

4.4.4.2.10. Definições de configuração do IP Office Manager, incluindo configuração offline;

4.4.4.2.11. Descrever a funcionalidade básica do VoIP;

4.4.4.2.12. Implementar a configuração de endpoints SIP e IP Endpoints;

4.4.4.2.13. Descrever o uso do servidor de aplicativos;

4.4.4.2.14. Identificar os recursos do Voicemail Pro;

4.4.4.2.15. Configurar o fluxo de chamadas no Voicemail Pro;

4.4.4.2.16. Configurar o Media Manager;

4.4.4.2.17. Descrever a integração de um Avaya Session Border Controller for Enterprise como parte de uma solução IP Office.

4.4.4.3. Deve prever o seguinte conteúdo programático (**AVAYA - IP OFFICE**):

4.4.4.3.1. Descrever os principais produtos das soluções de Midmarket da Avaya e como eles se encaixam na arquitetura da solução;

4.4.4.3.2. Explicar as configurações de segurança do sistema IP Office usando grupos de direitos e como os usuários do serviço estão associados a ele;

- 4.4.4.3.3. Explicar a visão geral do backup e restauração do IP Office, informações da chave de backup, protocolos, espaço em disco requisitos para backup e arquivamento de gravações do Media Manager;
- 4.4.4.3.4. Descrever as principais etapas para atualização do software IP Office para pré-lançamento 11.1;
- 4.4.4.3.5. Explicar os fluxos de chamadas de entrada e saída no IP Office;
- 4.4.4.3.6. Compreender os fluxos gerais de chamadas em uma solução Midmarket que inclui uma solução Avaya SBC;
- 4.4.4.3.7. Identificar os problemas mais comuns com instalações e configurações do IP Office;
- 4.4.4.3.8. Descrever o status do sistema Visão geral, instalação do Aplicativo, atribuindo Configurações de Segurança;
- 4.4.4.3.9. Explicar os métodos para entrega de mensagens de Alarme, definir as categorias de eventos do sistema que podem ser selecionadas para fornecer informações de Alarme;
- 4.4.4.3.10. Resumir os recursos do System Monitor, descrever as opções de filtro para focar em dados relevantes e capture e salve dados para revisão pelo suporte da Avaya;
- 4.4.4.3.11. Identificar arquivos de log e definir as opções de depuração;
- 4.4.4.3.12. Executar traces de chamadas com o Wireshark e Monitor;
- 4.4.4.3.13. Realização de exercícios guiados de solução de problemas associados a problemas como Usuários, troncos SIP, chamadas desconectadas, fluxo de chamadas, Media Manager e Web Client.

4.4.5. ITEM 6 - Treinamento CALABRIO

4.4.5.1. O treinamento de Calabrio Call Recording deve oferecer uma compreensão abrangente das funcionalidades essenciais para a captura, gravação e análise de interações com o usuário em um Contact Center digital. O profissional deverá utilizar ferramentas de captura omnichannel, implementar recursos de conformidade, garantir a segurança dos dados e monitorar a infraestrutura da solução.

4.4.5.2. Deve prever o seguinte conteúdo programático (**CALABRIO - CALL RECORDING**):

- 4.4.5.2.1. Introdução ao sistema de gravação de chamadas Call Recording;
- 4.4.5.2.2. Compreensão e utilização das principais funcionalidades do sistema Calabrio de gravação de voz e tela do usuário;
- 4.4.5.2.3. Funcionalidades de gravação de chamadas, e-mails, chats, textos e tweets;
- 4.4.5.2.4. Gatilhos manuais e automáticas de pausa e retomada das gravações;
- 4.4.5.2.5. Configuração de chamadas específicas para gravação;
- 4.4.5.2.6. Transformação automática da voz do cliente em dados utilizáveis;
- 4.4.5.2.7. Visibilidade completa do desktop do agente e suas funcionalidades;
- 4.4.5.2.8. Aplicação de regras de negócios para gravação e avaliação de interações;
- 4.4.5.2.9. Monitoramento automático, alertas instantâneos e erros de sistema;
- 4.4.5.2.10. Estruturação e busca inteligente de gravações;
- 4.4.5.2.11. Minimização de problemas potenciais e resolução proativa;
- 4.4.5.2.12. Melhores práticas de armazenamento e Backup.

4.4.6. O treinamento/curso total deve possuir carga horária de, no mínimo, 80 horas-aulas com previsão de utilização dos sistemas para operação das funcionalidades, na sede dos fabricantes ou de seus representantes legais credenciados para certificação do treinamento (AVAYA e CALABRIO).

4.4.7. Poderá ser utilizada remotamente a plataforma CALABRIO e AVAYA, instalada na PCDF, para demonstração prática das ferramentas e recursos de trabalho.

4.4.8. A PCDF providenciará recursos tecnológicos essenciais para o treinamento do servidor que inclui laptop e outros necessários para implementação do conhecimento.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

- 5.2.** Prever, quando aplicável, que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.
- 5.3.** Fornecer à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados relativamente ao objeto deste Termo de Referência.
- 5.4.** Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual.
- 5.5.** Receber o objeto/serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 5.6.** Rejeitar, no todo ou em parte, os itens que estejam em desacordo com o Contrato, aplicando as penalidades cabíveis.
- 5.7.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos pré-estabelecidos em Contrato.
- 5.8.** Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de ordem de serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.9.** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 5.10.** Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal.
- 5.11.** Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato, fixando prazo para a sua correção.
- 5.12.** Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas e penalidades a serem aplicadas.
- 5.13.** Permitir o acesso do pessoal técnico, devidamente identificado, necessário à execução dos serviços às instalações físicas onde serão executados os serviços, observando os preceitos legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo da informação e do ambiente.
- 5.14.** Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, de acordo com as obrigações assumidas no contrato e na sua proposta de preços, por meio dos servidores designados, não eximindo a CONTRATADA de suas obrigações por eventual omissão na fiscalização.
- 5.15.** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos bens/serviços que serão contratados.
- 5.16.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução desta contratação, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1.** Garantir o funcionamento e disponibilidade dos equipamentos e das suas funcionalidades durante o período de vigência do contrato.
- 6.2.** Executar as obrigações contratuais conforme especificações deste Termo de Referência e de sua Proposta.
- 6.3.** Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 6.4.** Informar prontamente a CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou ao cumprimento de prazos exigidos além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas, sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão e comunicar ao gestor do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal que se verifique durante a prestação dos serviços.
- 6.5.** Solicitar em tempo hábil, todas as informações de que necessitar para o cumprimento das suas obrigações contratuais, exceto aquelas que já forem da responsabilidade da CONTRATANTE fornecer, nos termos do instrumento contratual.
- 6.6.** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.
- 6.7.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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.
- 6.8.** Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas,

fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

6.9. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

6.10. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do gestor do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

6.11. Fornecer, sempre que solicitado pelo Gestor do Contrato, os esclarecimentos e as informações técnicas pertinentes.

6.12. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Contratante.

6.13. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

6.14. Quando especificada, manter equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução durante a execução do Contrato.

6.15. Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.16. Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato.

6.17. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas.

6.18. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

6.19. Sempre que for exigido pelo Gestor do Contrato, substituir qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço.

6.20. Prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno estado de funcionamento dos equipamentos descritos neste TR.

6.21. A ação da fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.

6.22. A fiscalização exercida pela CONTRANTE não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive, por danos que possam ser causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, por qualquer irregularidade decorrente de culpa ou dolo da CONTRATADA na execução do contrato.

6.23. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRTO

7.1. Prazos e Condições de Execução

7.1.1. Após a assinatura do contrato, o gestor do contrato, com a participação da Equipe de Fiscalização do Contrato (Gestor do Contrato, Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante), formalmente designados, convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativa e entrega da solução, a ser realizada no prazo máximo até 10 (dez) dias corridos contados da data de assinatura do contrato.

7.1.2. A Contratada deverá disponibilizar todo o objeto do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, após anuência da CONTRATANTE, caso haja justificativa plausível.

7.1.3. No ato de entrega deverão ser fornecidas, pela CONTRATADA, as últimas versões dos softwares disponíveis no mercado pelo fabricante.

7.1.4. As licenças dos equipamentos poderão ser disponibilizadas para a PCDF pela internet, através do site do fabricante.

7.1.5. Os serviços de suporte técnico, garantia e atualização de versões terão início a partir do recebimento

definitivo e vigorarão pelo período de 36 (trinta e seis meses) para todos os itens da contratação.

7.1.6. A solução deverá ser entregue na Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil - DICOE, situada no SPO Conjunto A, Lote 23, Centro Tecnológico, primeiro andar – Complexo da PCDF – Brasília/DF, CEP: 70.610-907, contato pelo telefone (61) 3207-8905 (SRADD/DICOE).

7.1.7. Os prazos e condições referentes ao Nível de Serviço Mínimo– NSM estão descritos no subitem 8.3.

7.1.8. A entrega com atraso sujeitará a Contratada à multa moratória, conforme estabelecido no item 9 deste documento. A Contratante se reserva o direito de recusar o recebimento quando o atraso for superior a 30 (trinta) dias.

7.1.9. Caberá à equipe de fiscalização da Contratante o acompanhamento das entregas e solicitação de eventuais penalidades.

7.1.10. A PCDF rejeitará, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com os termos do Contrato.

7.2. Mecanismos Formais de Comunicação:

7.2.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e a Contratada, os seguintes:

7.2.1.1. Ordem de Serviço;

7.2.1.2. Ata de reunião;

7.2.1.3. Ofício;

7.2.1.4. Sistema de abertura de chamados;

7.2.1.5. E-mails.

7.3. Condições de pagamento:

7.3.1. O pagamento será realizado após emissão do aceite, mediante solicitação do Gestor do Contrato à CONTRATADA para apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente correspondente aos serviços executados.

7.3.2. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá conter a descrição do objeto e quantitativo, em atendimento à Ordem de Serviço expedida, comprovado por meio de relatório ou listagem que será encaminhado ao Gestor do Contrato.

7.3.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, onde o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua apresentação.

7.3.4. Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

7.3.5. Juntamente com a nota fiscal a CONTRATADA deverá apresentar:

7.3.5.1. Documento comprovando a disponibilização das licenças no site da fabricante;

7.3.5.2. Outros documentos não listados, exigidos pelo Gestor do Contrato;

7.3.5.3. Documentação comprobatória da regularidade fiscal.

7.3.6. O pagamento será efetuado de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, mediante a apresentação de Nota Fiscal liquidada em até 30 (trinta) dias da data do seu recebimento, desde que devidamente atestada pelo Executor do Contrato e acompanhada da Certidão Negativa de Débitos emitida pelo INSS, do Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal e da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (em www.tst.gov.br), em cumprimento à Lei nº 12.440/2011 e em observância ao Decreto nº 32.767/2011, visando comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

7.3.7. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições (SIMPLES), deverá apresentar Declaração (modelo do Anexo IV da IN RFB nº 1234 de 11/01/2012, alterada pela IN RFB nº 1244 de 30/01/2012) juntamente com a Nota Fiscal ou Fatura. Não sendo optante, será efetuada a retenção de Impostos e Contribuições, observadas as disposições do Art. 64 da Lei 9.430/96 e Instrução Normativa SRF nº 539, de 25/04/2005 ou outra que por ventura vier a substituí-la.

7.3.8. O pagamento dar-se-á mediante emissão de Ordem Bancária, junto ao Banco de Brasília SA, em Brasília/DF, ou tratando-se de empresa de outro Estado que não tenha filial ou representação no DF, junto ao banco indicado, conforme Decreto nº 32.767/2011, no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da data de apresentação pela CONTRATADA da documentação fiscal correspondente e após o atestado de fiscalização da PCDF.

7.3.9. O pagamento obedecerá ao cronograma de execução físico-financeira descrito no subitem 11.3.

7.3.10. Quaisquer dúvidas poderão ser dirimidas na Divisão de Orçamento e Finanças – DOF/PCDF, localizada no SPO, Edifício Sede do Complexo da Polícia Civil do Distrito Federal, ou ainda pelo telefone (61) 3207-4058 ou pelo endereço eletrônico: dof@pcdf.df.gov.br.

7.4. Propriedade e Sigilo

7.4.1. A CONTRATADA ficará proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas à prestação dos serviços, salvo se houver a prévia autorização por escrito da PCDF.

7.4.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos fonte ou artefatos contidos em quaisquer documentos/mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela PCDF a tais documentos.

7.4.3. O profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, após solicitação da CONTRATANTE, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da PCDF ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado.

7.4.4. O profissional da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela PCDF não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando endereço da PCDF ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas, após solicitação da CONTRATANTE.

7.4.5. O profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, após solicitação da CONTRATANTE, declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, no âmbito da PCDF.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Recebimento e Critérios de entrega e de aceitação do objeto

8.1.1. A solução pretendida deverá fornecer os serviços de suporte técnico, garantia e atualização de versões pelo período de 36 (trinte e seis) meses dos itens componentes da solução.

8.1.2. A entrega e instalação das licenças e equipamentos deverão ser feitas pela CONTRATADA no prazo de até 30 dias úteis a contar da emissão da Ordem de Serviço, prorrogável por igual período, desde que justificado e aprovado pela CONTRATANTE.

8.1.3. A entrega e instalação dos equipamentos deverá ser feita de segunda a sexta-feira, das 12h às 19h, exceto feriado, na sede da DICOE/PCDF, que poderão sofrer atualizações, no momento da entrega, em virtude de possíveis alterações na estrutura organizacional da PCDF.

8.1.4. O Termo de Recebimento Provisório – TRP será emitido pela CONTRATANTE no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.1.5. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituído no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.1.6. O Termo de Recebimento Definitivo – TRD da solução, será classificado como ACEITO ou REJEITADO segundo os seguintes critérios:

8.1.6.1. Item 1: será emitido TRD após constatação da disponibilidade do licenciamento, suporte e garantia no site da fabricante, que se dará no prazo de até 15 (quinze) dias corridos a contar da atualização das licenças.

8.1.6.2. Item 2: será emitido após verificação das especificações técnicas, quantitativo e documentação técnica dos equipamentos entregues, que se dará no prazo de até 15 (quinze) dias corridos a contar do recebimento provisório.

8.1.6.3. Item 3: será emitido após finalização da instalação e disponibilização no ambiente da PCDF, não cabendo nenhum ajuste, apenas a garantia de funcionamento e demais serviços associados, que se dará no prazo de 15 (quinze) dias corridos da finalização da instalação.

8.1.6.4. Rejeitado – quando o item não for aceito pela PCDF, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades estabelecidas para o caso.

8.1.7. Caso não atenda as especificações, a empresa será penalizada pelo não cumprimento do estabelecido no Termo de Referência ou Edital, bem como estará sujeita as ações penais cabíveis.

8.1.8. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências deste instrumento.

8.1.9. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de nota fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.1.10. O prazo para a solução, pelo PCDF, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.1.11. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do objeto.

8.1.12. Condições do Aceite

8.1.12.1. Serviços de entrega e instalação dos equipamentos:

8.1.12.1.1. Aceito – quando a quantidade total de equipamentos, descrita na Tabela Bens e Serviços que compõe a Solução, contida no subitem 4.3, Item2 deste TR, forem entregues e instalados com todas as funcionalidades requeridas nos locais determinados, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis da emissão do TRD dos equipamentos.

8.1.12.1.2. Rejeitado – quando a entrega e instalação ocorrem em desacordo com os prazos, condições e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

8.1.12.2. Serviços de entrega, implantação, teste e homologação das licenças Calabrio de Gravação:

8.1.12.2.1. Aceito – após a homologação dos requisitos exigidos na Especificação das Licenças Calabrio, que ocorrerá no prazo máximo de 30 (trinta) a contar da emissão do TRD e aceite da entrega e instalação.

8.1.12.2.2. Rejeitado – quando a solução não for homologada dentro do prazo estabelecido em razão do não cumprimento de qualquer item previsto na Especificação das Licenças pelo fabricante, cabendo a aplicação das penalidades contratuais previstas.

8.1.13. Toda a Solução a ser contratada deverá estar acompanhada da documentação técnica completa e atualizada, contendo os manuais, guias de instalação e outros pertinentes em mídia digital com formato PDF pesquisável. Essa exigência permite proporcionar à PCDF o nível de informação necessário à operação dos equipamentos.

8.1.14. Qualquer desconformidade quanto ao objeto contratado, apontada pela equipe técnica, acarretará o não recebimento definitivo e a rejeição da entrega. A equipe discriminará em termo circunstanciado, em 2 (duas) vias, as irregularidades encontradas, ficando a CONTRATADA com o recebimento de uma das vias para as devidas providências.

8.1.15. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas no recebimento, até o prazo de 30 (trinta) dias corridos, submetendo à nova verificação o objeto impugnado, ficando suspenso o pagamento até a execução das correções necessárias, sem prejuízo de aplicação das penalidades cabíveis.

8.1.16. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança com relação ao objeto contratado, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

8.2. Critérios de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato

8.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, designados como Gestor e Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão, ao contido no art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e ao disposto nos artigos de 21 a 24 do Decreto Distrital nº 44.330/2023.

8.2.2. No que se refere ao fornecimento dos equipamentos e de licenciamento, observar-se-ão as especificações técnicas entregues como a prevista no Termo de Referência, conforme as especificações contidas no subitem 4.3, cujo recebimento provisório ficará a cargo dos fiscais técnico e administrativo e o recebimento definitivo, do gestor do contrato ou da comissão designada pela autoridade competente, nos termos do art. 27 do Decreto Distrital nº 44.330/2023.

8.2.3. Para os serviços de suporte técnico e garantia, o fiscal técnico deverá acompanhar o atendimento das solicitações de chamado de suporte técnico para garantir o cumprimento da solução definitiva dentro dos prazos estabelecidos no subitem 8.3.

8.2.4. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas neste Termo

de Referência e no Contrato, e as normas do Decreto Distrital nº 44.330/2023, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2.5. Caberá ao fiscal administrativo, dentre outras atividades, prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas, bem como examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, relatar ao gestor do contrato para as providências pertinentes.

8.2.6. Os fiscais técnico e administrativo deverão auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII do caput do art. 23 Decreto Distrital nº 44.330/2023.

8.2.7. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.2.8. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

8.2.9. 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.

8.2.10. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

8.2.11. Referente às responsabilidades dos fiscais e do gestor do contrato, as disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável subsidiariamente no que for pertinente à contratação.

8.3. Níveis de Serviço Mínimo (NMS)

8.3.1. Na abertura do chamado técnico, o técnico da PCDF definirá um nível de criticidade.

8.3.2. Os níveis de serviços mínimos são classificados como:

8.3.2.1. ALTA: é aplicado quando há indisponibilidade total do uso da solução;

8.3.2.2. MÉDIA: é aplicado quando há uma degradação de performance ou funcionamento, desde que não haja indisponibilidade total da solução;

8.3.2.3. BAIXA: é aplicado para esclarecimentos técnicos relativos à instalação, configuração, manutenções e aprimoramento de uso da solução.

8.3.3. Os níveis de criticidade e prazos de atendimento das ocorrências deverão ser classificados e possuírem solução definitiva nos prazos descritos na tabela abaixo:

Criticidade	Descrição do Problema	Início do atendimento	Prazo de solução definitiva
Alta	Indisponibilidade total da solução.	1 hora	4 horas
Média	Falha ou degradação parcial de um serviço ou parte de um serviço dentro de uma mesma instância.	4 horas	12 horas
Baixa	Aqueles que não causem lentidão ou indisponibilidade dos serviços ou aqueles para os quais houver solução de contorno.	24 horas	36 horas

8.3.4. Para fins do NMS define-se como INDISPONIBILIDADE a inoperância total ou parcial do equipamento ou

funcionalidade ou a ausência do equipamento, independente do problema apresentado, exceto quando a indisponibilidade for causada por falta de conectividade de rede ou de energia elétrica quando de responsabilidade da CONTRATANTE.

8.3.5. Em caso de não cumprimento dos prazos estabelecidos na tabela referente ao NMS, serão aplicados os seguintes descontos em sua apuração:

8.3.5.1. Quadro - Penalidade em caso de descumprimento do NMS:

Atendimento/Solução	Pontos a perder na Nota Mensal de Avaliação
Atendimento à Indisponibilidade	0,05 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,1 ponto para cada hora de atraso subsequente

8.3.6. Mensalmente, a CONTRATANTE realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, desconsiderando os atrasos de NMS justificados pela CONTRATADA e ratificados pela CONTRATANTE, e calculará a nota mensal de avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores.

8.3.7. A CONTRATANTE executará glosa calculada pela seguinte equação - **Nota mensal de avaliação (nma) = 10 – (Σ pontos perdidos)**, orientado conforme quadro seguinte:

Nota Mensal	Glosa
NMA > ou = 8,0 e < 9,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA > ou = 7,0 e < 8,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA > ou = 6,0 e < 7,0	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA > ou = 5,0 e < 6,0	Abatimento de 20% na fatura mensal
NMA < que 5,0	Será encaminhado à área competente da CONTRATANTE para avaliação

8.3.8. Entende-se por solução definitiva aquela que atenda as expectativas definidas nos níveis de criticidade.

8.3.9. Caso a solução definitiva apresentada pela CONTRATADA não atenda as expectativas definidas nos níveis de criticidade, o chamado técnico será reaberto pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico, e o prazo de atendimento continuará a contar a partir de sua interrupção para fins de aplicação de penalidades.

8.4. Garantia Contratual

8.4.1. Conforme item 3.1, A, do ANEXO VII-F da INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/MP Nº 5/2017, a contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério do órgão contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por:

8.4.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

8.4.1.2. Seguro – garantia; ou

8.4.1.3. Fiança Bancária.

8.4.2. A contratada deverá apresentar garantia para execução do contrato correspondente a 2% do valor contratado, com validade durante toda a vigência, devendo ser renovada a cada contratação.

8.4.3. Caso a modalidade escolhida seja seguro garantia, a contratada deverá apresentá-la antes da assinatura do contrato.

8.4.4. O edital fixará prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia pela CONTRATADA, caso ela opte pelo seguro garantia.

8.4.5. A Contratada deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela Contratante.

8.4.6. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução do Contrato e total adimplimento das Cláusulas avençadas.

8.4.7. Para prestação da garantia contratual, fica vedado à Contratada, pactuar com terceiros (segurados, instituições financeiras, etc.), cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1. Em atendimento ao disposto no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, fica estabelecido que os licitantes estarão sujeitos às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e às demais cominações previstas em regulamento específico que trata dos procedimentos de aplicação de sanções, resguardado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

9.2. Com fundamento na Lei nº 14.133 de 2021, comete infração administrativa a CONTRATADA que:

9.2.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.2.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.2.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.2.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.2.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.2.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.2.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.2.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.3. Serão aplicadas a CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.3.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.3.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.2.2, 9.2.3 e 9.2.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.3.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.2.5, 9.2.6, 9.2.7 e 9.2.8, bem como nos subitens 9.2.2, 9.2.3 e 9.2.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.3.4. Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.3.5. Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

9.4. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data da intimação, em observância ao art. 157 da Lei nº 14.133/2021.

9.5. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta Lei.

9.6. Na aplicação das sanções, serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.6.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.6.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.6.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.6.4. Os danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

9.6.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10. ESTIMATIVA DE CUSTOS

10.1. A metodologia utilizada para a composição dos preços e obtenção do preço de referência fundamentou-se nos arts. 99 a 104 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, cujo detalhamento da pesquisa e dos cálculos constam na Estimativa de Custo de Orçamento 1 (SEI 146761620), artefato integrante do processo de planejamento da contratação.

10.2. Com base nos valores obtidos, o preço de referência para contratação de empresa especializada para Expansão do

Sistema Contact Center AVAYYA, plataforma 197, com a aquisição de licenças, headsets, treinamento e certificação do fabricante, ferramenta de monitoria e criador de dashboards das gravações, perfaz o total R\$ 641.785,77 (seiscentos e quarenta e um mil, setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e sete centavos), conforme demonstrado na tabela a seguir:

Item	Objeto	U.M.	Qtde	Preço de Referência Unitário	Preço de Referência Total
1	Subscrição de Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente)	Licenciamento	20	R\$ 13.804,64	R\$ 276.092,80
2	Serviço de Implementação	Unidade	1	R\$ 8.341,63	R\$ 8.341,63
3	Serviço de suporte e manutenção anual para as licenças solicitadas e equipamentos por 36 (trinta e seis) meses	Unidade	36	R\$ 5.700,86	R\$ 205.230,96
4	Treinamento e Certificação AVAYA IPO OFFICE	Unidade	2	R\$ 30.644,52	R\$ 61.289,04
5	Treinamento e Certificação CALABRIO	Unidade	1	R\$ 23.810,94	R\$ 23.810,94
6	Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center	Unidade	20	R\$ 3.351,02	R\$ 67.020,40
VALOR TOTAL					R\$ 641.785,77

10.3. Justificativa para a Impossibilidade de Pesquisa Direta com Fabricantes: considerando que a estimativa de preço foi elaborada exclusivamente com base em propostas de fornecedores, esclarece-se que não foi possível realizar pesquisa direta junto aos fabricantes pelos seguintes motivos:

10.3.1. Inexistência de Representação Comercial Direta: os fabricantes consultados não possuem estrutura de venda direta ao consumidor final ou ao ente público, operando exclusivamente por meio de sua rede de distribuidores autorizados.

10.3.2. No segmento específico do objeto da contratação, é prática consolidada que os fabricantes canalizem suas operações comerciais através de fornecedores e distribuidores, que já oferecem as condições comerciais finais aplicáveis.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Fonte de Recursos

11.1.1. As despesas resultantes desta contratação estão inicialmente previstas no Programa de Trabalho 28.845.0903.00NR.0053 – Manutenção da Polícia Civil do Orçamento da União, fonte 100 (FCDF), cuja fonte de recursos será ratificada quando da reserva orçamentária feita pela Divisão de Orçamento de Finanças – DOF.

11.2. Cronograma de execução físico-financeira

Id	Entrega	Percentual Pago	Valor (R\$)	Prazo
1	Subscrição de Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente)	100%	R\$ 276.092,80	O pagamento será feito integralmente e em parcela única no prazo de até 30 dias a contar do aceite da implantação do licenciamento.

2	Serviço de Implementação	100%	R\$ 8.341,63	O pagamento será feito integralmente e em parcela única no prazo de até 30 dias a contar da execução do serviço.
3	Serviço de suporte e manutenção anual para as licenças solicitadas por 36 (trinta e seis) meses	100% em 36 meses	R\$ 205.230,96	O pagamento será feito, no valor de trinta e seis avos, a cada mês de serviço prestado, em até 30 (dias) dias corridos, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela Contratada.
4	Treinamento e Certificação AVAYA IPO OFFICE	100%	R\$ 61.289,04	O pagamento será feito integralmente e em parcela única no prazo de até 30 dias a contar da finalização do treinamento e emissão da certificação do fabricante ou seu representante autorizado.
5	Treinamento e Certificação CALABRIO	100%	R\$ 23.810,94	O pagamento será feito integralmente e em parcela única no prazo de até 30 dias a contar da finalização do treinamento e emissão da certificação do fabricante ou seu representante autorizado.
6	Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center	100%	R\$ 67.020,40	O pagamento será feito integralmente e em parcela única no prazo de até 30 dias a contar da entrega e análise técnica do produto.

12. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Proposta de Preços

12.1.1. Ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de sua apresentação.

12.1.2. Descrever de forma clara as especificações do objeto e outros dados que facilitem a análise e o julgamento.

12.1.3. As propostas deverão ser apresentadas com as quantidades, contemplando o valor unitário de cada item e o valor global. Os valores deverão estar atualizados, em moeda nacional, em algarismo e por extenso, conforme modelo de proposta.

12.1.4. Indicar de forma expressa que o preço cotado inclui todos os custos e despesas inerentes ao objeto licitado, tais como: tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação.

12.1.5. Declarar que concorda e cumprirá todas as condições que constarão do Termo de Referência.

12.1.6. Informar dados da empresa como: razão social, endereço completo, telefone/fax, número do CNPJ, banco, agência, número da conta corrente e endereço eletrônico.

12.1.7. Apresentar valores atualizados expressos em Reais, em algarismo e por extenso, conforme modelo de proposta.

12.1.8. Indicar de forma detalhada as especificações da solução cotada, marca e modelo (quando cabíveis), e outros dados que facilitem a análise e o julgamento.

12.2. Qualificação Técnica

12.2.1. A empresa Licitante deverá apresentar comprovação relativa à qualificação técnica para fins de habilitação técnica, 01 (um) ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, comprovando o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta licitação, de acordo com o art. 156 do Decreto Distrital nº 44.330/2023 e art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, devendo manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12.2.2. A qualificação técnico-operacional refere-se à capacidade de gestão do licitante de executar o objeto licitatório, de forma a afastar a participação de empresas que atuam apenas na revenda da solução para sistema de

gravação em Contact Center, sem comprometimento com a prestação dos serviços de suporte técnico e garantia, ressaltando a exigência da CONTRATANTE poder acionar o fabricante diretamente para chamados de suporte e manutenção dos equipamentos e sistemas que compõem a solução, durante a vigência da garantia. A prestação do serviço para a Administração Pública é diferente da prestação do serviço para o usuário particular, uma vez que abrange um parque tecnológico maior, necessita de suporte técnico e garantia eficazes que promovam a continuidade da prestação do serviço para a população. Nesse sentido as exigências de qualificação postas neste Termo de Referência são essenciais para verificação das condições de qualificação técnica para a execução do objeto Contratado, não tendo como finalidade restringir a competição e a pluralidade de fornecedores, ao contrário, objetiva-se garantir a qualidade na implantação da solução pretendida e dos serviços a serem prestados em decorrência de seu fornecimento.

12.2.2.1. Entende-se por pertinente e compatível em características o(s) atestado(s) que demonstre(m) em sua individualidade ou soma de atestados que contemple o fornecimento de licenças, equipamentos e serviços certificados AVAYA e CALABRIO, independente do modelo.

12.2.3. Nesse sentido as exigências de qualificação postas neste Termo de Referência são essenciais para verificação das condições de qualificação técnica para a execução do objeto Contratado, não tendo como finalidade restringir a competição e a pluralidade de fornecedores, ao contrário, objetiva-se garantir a qualidade na implantação da solução pretendida e dos serviços a serem prestados em decorrência de seu fornecimento.

12.2.4. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à contratante confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

12.2.5. A CONTRATANTE reserva-se o direito de promover diligências por meio de contato com as pessoas jurídicas emitentes dos atestados com o intuito de obter informações complementares ou certificar-se da exatidão das informações constantes nos atestados apresentados.

12.2.6. Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica os seguintes dados: razão social, CNPJ, endereço, telefone e identificação dos responsáveis pelas informações, especificação completa do fornecimento, prazo de vigência do contrato, local e data de expedição.

12.2.7. Será permitido o somatório de atestados para a comprovação do atendimento a um mesmo item, desde que tenham sido executados de forma concomitante. Somente poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior, em observância à jurisprudência do TCU.

12.2.8. O(s) atestado(s) de capacidade técnica será(ão) submetido(s) ao Integrante Técnico da Divisão de Controle de Denúncias – DICOE/CI/DGI para validação técnica.

12.3. Qualificação econômico-financeira

12.3.1. Deverá ser apresentada certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

12.3.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

12.3.3. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

12.3.4. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

12.3.5. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

12.3.6. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10 % (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente, na forma do § 4º do art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

12.4. Critérios de Seleção

12.4.1. Caracterização da Solução: Por se tratar de bens e serviços usuais no mercado e passíveis de serem definidos de forma objetiva, o objeto em questão se enquadra na definição de bens e serviços comuns, conforme art. 6º, inciso XIII da Lei 14.133/2021.

12.4.2. Tipo de Licitação: o critério de julgamento das propostas que deverá ser levado em conta é o de MENOR PREÇO GLOBAL dentre os fornecedores que apresentarem condições de realizar o serviço conforme art. 33, inciso I, da Lei 14.133/2021 e art. 115 do Decreto Distrital nº 44.330/2023.

12.4.3. Modalidade de Licitação: Por se tratar de bens e serviços comuns e como existem no mercado diversas empresas capazes de atender as necessidades da Contratante, sendo que a escolha pode ser feita baseada somente no preço ofertado, a seleção do fornecedor deve dar-se-á por meio de Pregão Eletrônico, conforme art. 6º, inciso XLI, da Lei 14.133/2021 e art. 114 do Decreto Distrital nº 44.330/2023.

12.4.4. Aplicação do Direito de Preferência: Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, conforme Art. 44 da Lei Complementar 123/2006.

12.4.5. Subcontratação: Não será admitida na presente contratação em razão da não possibilidade de fracionamento do objeto.

12.4.6. Consórcio: Não será admitida na presente contratação a participação de consórcios de empresas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas, por tratar-se de fornecimento de equipamentos e licenciamento, com prestação de serviços de suporte técnico e garantia, disponíveis no mercado.

12.4.7. Contratação Direta: Não se aplica devido à realização de Pregão Eletrônico e por haver no mercado diversas empresas especializadas e capazes de prestar os serviços objeto deste termo de referência.

12.4.8. Critérios Técnicos Pontuáveis: Não se aplicam devido à realização de Pregão Eletrônico.

12.4.9. Critério de Julgamento: O critério de julgamento será o de menor preço.

13. VISTORIA

13.1. A empresa interessada em participar do processo licitatório poderá realizar vistoria técnica nas instalações físicas da Contratante, a fim de tomar ciência das condições locais e dos custos decorrentes do cumprimento das obrigações contratuais, apresentando o Termo de Vistoria conforme Anexo VII.

13.2. Poderá a LICITANTE optar por não realizar a vistoria técnica, motivo pelo qual não será isenta do cumprimento das cláusulas contratuais e deverá manter os custos apresentados na proposta fornecida.

13.3. Nos casos em que a Licitante optar por não realizar a vistoria técnica deverá apresentar declaração formal de que possui pleno conhecimento do objeto, das condições e das peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos.

13.4. A LICITANTE que optar realizar a vistoria, deverá agendar a visita com a equipe técnica da Divisão de Controle de Denúncias por meio do telefone 3207-8905 ou por e-mail dicoe@pccdf.df.gov.br, na qual será designado um servidor da Polícia Civil do Distrito Federal para direcionar a vistoria

14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. Os recursos para a presente contratação são oriundos do orçamento da Polícia Civil do Distrito Federal.

15. DO REAJUSTE

15.1. Em caso de prorrogação da vigência contratual, e de acordo com o disposto no art. 25, § 7º, da Lei 14.133/2021, os preços iniciais poderão ser reajustados, estando eles vinculados à data-base do orçamento estimado.

15.2. No caso específico de contratações de serviços de Tecnologia da Informação (TI), a Instrução Normativa nº 94 estabelece, em seu art. 24, que é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido

pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), para a aplicação do reajuste de preços por correção monetária

16. VIGÊNCIA DO CONTRATO

16.1. O contrato vigorará por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo, no interesse da administração, ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei 14.133/2021.

17. DOCUMENTOS ANEXOS

- 17.1. Anexo I – Modelo de Proposta de preços.
- 17.2. Anexo II – Modelo de Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo.
- 17.3. Anexo III – Modelo de Termo de Ciência.
- 17.4. Anexo IV – Modelo de Termo de Recebimento Provisório.
- 17.5. Anexo V – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.
- 17.6. Anexo VI – Modelo de Ordem de Serviço.
- 17.7. Anexo VII – Modelo para Termo de Vistoria.
- 17.8. Anexo VIII – Modelo de Declaração de Renúncia de Vistoria.

18. DESPACHOS FINAIS E ENCAMINHAMENTOS

Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Requisitante: Josafá Leite Ribeiro, matrícula nº 58.210-7

Integrante Técnico: Bruno Cançado Araújo, matrícula nº 76.134-6

Integrante Administrativo: Leila Mara Martins, matrícula nº 57.930-0

Autoridade Competente:

Delcimar de Oliveira Silva

Matrícula nº 57.440-6

Diretor da DITEC

ANEXOS

ANEXO I - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(Em papel timbrado da empresa)

À

Polícia Civil do Distrito Federal – PCDF

Proposta que faz a empresa _____ inscrita no CNPJ nº _____ e Inscrição Estadual nº _____ estabelecida no (a) _____, para contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças de gravação de voz e tela do atendente, suporte e garantia para a solução Contact Center AVAYA e CALABRIO instaladas na PCDF, e aquisição de equipamentos de Headset Bluetooth, com fornecimento de

serviço de instalação e prestação de suporte e garantia pelo período de 36 (trinta e seis), conforme especificações técnicas descritas abaixo.

pelo período de 36 (trinta e seis), conforme especificações técnicas descritas abaixo.

ITEM	DESCRIÇÃO	U.M.	QTD	Valor Unitário	Valor Total
1	Subscrição de Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente)	Licenciamento	20		
2	Serviço de Implementação	Unidade	1		
3	Serviço de suporte e manutenção anual para as licenças solicitadas e equipamentos por 36 (trinta e seis) meses	Unidade	36		
4	Treinamento e Certificação AVAYA IPO OFFICE	Unidade	2		
5	Treinamento e Certificação CALABRIO	Unidade	1		
6	Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center	Unidade	20		

O valor total de proposta é de _____ (em algarismo e por extenso).

O valor apresentado engloba todas as despesas com tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio à PCDF.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos.

Observação: A proposta deve indicar de forma detalhada as especificações da solução cotada, marca e modelo (quando cabíveis), e outros dados que facilitem a análise e o julgamento.

Dados da empresa:

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Tel/Fax: _____

e-mail: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____
Endereço: _____
CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____
Cart. Ident nº: _____ Expedido por: _____
Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Brasília, de de 2024.

Atenciosamente,

Proponente

Assinatura(s) do(s) representante(s) legal (is) do proponente
Nome(s), endereço, Fax e telefone para contato

ANEXO II - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

([DECRETO Nº 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012](#))

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não, em observância à estrutura normativa de Segurança da Informação vigentes na Contratante (PDSI, PSI, PCI, normas e procedimentos de segurança da informação).

MODELO

[Qualificação: nome, nacionalidade, CPF, identidade (nº, data e local de expedição), filiação e endereço], perante o(a) *[órgão ou entidade]*, declaro ter ciência inequívoca da legislação sobre o tratamento de informação classificada cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado, e me comprometo a guardar o sigilo necessário, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e do Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, e a:

- a) tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pelo(a) *[órgão ou entidade]* e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- b) preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;
- c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e
- d) não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito do (da) *[órgão ou entidade]*, salvo autorização da autoridade competente.

Declaro que *[recebi]* *[tive acesso]* ao (à) *[documento ou material entregue ou exibido ao signatário]*, e por estar de acordo com o presente Termo, o assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.

[Local, data e assinatura]

[Duas testemunhas identificadas]

ANEXO III - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os empregados da prestadora de serviços abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e da estrutura normativa de Segurança da Informação vigentes na Contratante (PDSI, PSI, PCI, normas e procedimentos de segurança da informação).

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	

_____ de _____ de 20____

ANEXO IV - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

O Termo de Recebimento Provisório declarará, de forma sumária, que as compras foram entregues, para verificação posterior da conformidade do material com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S) E VOLUMES DE EXECUÇÃO
SOLUÇÃO DE TIC

<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OFB de abertura>	<Ex.: UNID.>	<n>
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os <bem(s)/produto(s)> correspondentes à <OFB> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram entregues, estando sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes <bem(s)/produto(s)> ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome Contratada> da	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >	...	<n>
...	...	...	...
...	...	...	...

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

GESTOR DO CONTRATO

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO OU FORNECIMENTO DE BENS

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

1 – IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS/OFB	xxxx/aaaa	Data emissão	de <dd/mm/aaaa>
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>		
Contratada	<Nome contratada>	da CNPJ	99.999.999/9999- 99
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>		
Solicitante	<Nome solicitante>	do E-mail	xxxxxxxxxxxxxx

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
1	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
Valor total estimado da OS/OFB					

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES

<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB>

<Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega>

<Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS

Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim:	<dd/mm/aaaa>
------------------------	--------------	---------------------	--------------

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA

Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

5 – ARTEFATOS / PRODUTOS

Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >

<Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante>

Matr.: <Nº da matrícula>

<Nome >

Gestor do Contrato

Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxxxxxx de xxxx

ANEXO VII - MODELO PARA TERMO DE VISTORIA

DECLARAMOS, para fins de instrução de processo licitatório da PCDF, que o Sr./Sr^a. _____, responsável indicado pela empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, vistoriou nesta data as dependências da PCDF e que tomou conhecimento de todas as informações necessárias para Contratação de empresa especializada para fornecimento de licenças de gravação de voz e tela, suporte e garantia para os o Sistema Contact Center AVAYA e CALABRIO instalados na PCDF, bem como a aquisição de equipamentos HEADSETS BLUETOOT, com fornecimento de serviços de instalação e prestação de suporte e garantia, para expansão da solução adquirida pela PCDF, conforme especificações técnicas descritas no Termo de Referência.

Assinatura do responsável

Assinatura e Carimbo do Responsável Técnico/DICOE

ANEXO VIII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE VISTORIA

A empresa _____, CNPJ _____, DECLARA para os fins do Processo Licitatório n.º xxxx/20xx, modalidade Pregão Eletrônico n.º xxxx/20xx que por deliberação única e exclusiva da declarante, a mesma não participou da vistoria técnica disponível no referido processo licitatório, sendo de sua total responsabilidade e conhecimento as condições de realização dos serviços, não recaindo em nenhuma hipótese qualquer responsabilidade sobre a PCDF ou argumento futuro quanto à não visitação antecipada.

Assinatura do responsável



Documento assinado eletronicamente por **JOSAFÁ LEITE RIBEIRO - Matr.0058210-7, Diretor(a) da Divisão de Controle de Denúncias**, em 14/02/2025, às 14:56, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO CANÇADO ARAUJO - Matr.0076134-6, Agente de Polícia Civil**, em 14/02/2025, às 15:44, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SIMONE PEREIRA DUARTE FERREIRA - Matr.0078526-1, Diretor(a) Adjunto(a) da Divisão de Tecnologia**, em 17/02/2025, às 13:22, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LEILA MARA MARTINS - Matr.0057930-0**, **Chefe do Serviço de Desenvolvimento e Execução de Projetos**, em 18/02/2025, às 14:25, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **163199168** código CRC= **A827A430**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SPO, lote 23, Conjunto A, Bloco I, Centro Tecnológico, 1º andar - Bairro Setor Policial Sul - CEP 70.610-907 - DF
Telefone(s): (61) 32078901
Site - www.pcdf.df.gov.br

00052-00008462/2024-18

Doc. SEI/GDF 163199168