



**MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SECRETARIA-EXECUTIVA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO INTERNA**

Senhor Licitante,

Para registro no Processo Administrativo desta Licitação, solicito a Vossa Senhoria preencher o recibo de retirada de edital abaixo, remetendo-o à DCOM/MI, por meio do fax 0XX(61)3414-5385.

Informo que a comunicação de eventuais retificações no instrumento convocatório, bem como informações adicionais sobre a presente licitação, serão divulgados no site www.comprasnet.gov.br

Brasília – DF, 09 de julho de 2012.

RENÊ ALENCAR DORNELLES

Pregoeiro

Portaria nº 399/2011

**RECIBO DE RETIRADA
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2012
PROCESSO Nº 59000.001101/2011-10**

Razão Social:	
CNPJ/MF:	
Endereço:	
Cidade:	Estado:
Telefone:	
Fax:	
E-mail para contato:	
Nome do Representante para contato:	

Assinale com “X”, na quadrícula abaixo, o site pelo qual recebeu cópia do instrumento convocatório acima identificado.

www.comprasnet.gov.br

Ministério da Integração Nacional, SGAN 906, Módulo “F”, Bloco “A” – Térreo – Sala 27, CEP.:70.790.060, Brasília – DF.



**MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SECRETARIA-EXECUTIVA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO INTERNA**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 20/2012

A **UNIÃO**, por intermédio do MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL e de seu Pregoeiro, designado pela Portaria n.º 399 de 25 de outubro de 2011, publicada no Diário Oficial do dia xx, subsequente, torna público que fará realizar licitação na modalidade **Pregão, na forma Eletrônica**, sob o regime de execução indireta, a ser adjudicado pelo critério de **Menor Preço Global**, do objeto abaixo indicado, conforme condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos, que será regido pela Lei Complementar n.º 123/2006, Lei n.º 10.520/2002, Decreto n.º 5.450/2005, Decreto n.º 3.555/2000, Decreto n.º 6.204/2007, Decreto n.º 2.271/1997, Instrução Normativa SLTI/MPOG n.º 02/2008, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n.º 8.666/1993, em conformidade com o que consta do Processo n.º 59000.001101/2011-10

A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços no endereço eletrônico, data e horário seguinte:

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br
REGISTRO DA PROPOSTA A PARTIR DE: 09/07/2012.
ABERTURA DA SESSÃO: 19/07/2012.
HORÁRIO: 09:00h - Horário de Brasília.

Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, mantida a mesma hora e endereço eletrônico, anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de Serviço telefônico fixo comutado – STFC na modalidade DDG - 0800, no sistema de tarifação reversa (passivo) ou tarifação direta (contact center ativo), e Plataforma de Atendimento Automático com Unidade de Resposta Audível – URA, bem como o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica completa, necessária à disponibilização do serviço para processamento de informações e vocalização das mesmas, para o Ministério da Integração Nacional, em Brasília-DF possibilitando receber ligações telefônicas em âmbito nacional. Os serviços deverão ser executados em conformidade com a legislação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que atenderem a todas as exigências, constantes deste Edital e seus Anexos inclusive quanto à documentação, e estiverem devidamente credenciados na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através do site www.comprasnet.gov.br;

2.2. Poderão participar, ainda, os interessados que se enquadram como Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), nos termos de Lei Complementar n.º 123/2006 e do Decreto n.º 6.204/2007.

2.3. Não poderão participar os interessados que se encontrem:

2.3.1. Sob processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, concordata ou insolvência, concurso de credores;

2.3.2. Em dissolução ou em liquidação;

2.3.3. Suspensas do direito de licitar e contratar com o MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL;

2.3.4. Impedidas de licitar e de contratar com a União;

2.3.5. Declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

2.3.6. Estrangeiras que não funcionem no País.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. A licitante deverá credenciar-se previamente perante o provedor do sistema eletrônico, no sítio www.comprasnet.gov.br. O credenciamento da licitante, bem assim a sua manutenção, dependerá de registro atualizado no SICAF.

3.2. O cadastramento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF poderá ser realizado pelo interessado em qualquer unidade de cadastramento dos órgãos ou entidades da Presidência da República, dos Ministérios, das Autarquias e das Fundações que participam do Sistema Integrado de Serviços Gerais – SISG, localizadas nas Unidades da Federação.

3.3. O credenciamento far-se-á mediante atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico;

3.4. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

3.5. A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública, considerando que o credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

4. DO ENVIO ELETRÔNICO DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á, **exclusivamente por meio eletrônico**, por meio da digitação de senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços que ocorrerá até a abertura da sessão do Pregão no dia **19/07/2012 às 09H (horário de Brasília)**.

4.2. A proposta de preços, contendo as especificações detalhadas do produto ofertado, deverá ser formulada e enviada em formulário específico, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

4.3. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.4. As licitantes deverão manifestar em campo próprio do Sistema Eletrônico que cumprem plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

4.4.1. A licitante microempresa ou empresa de pequeno porte deverá informar tal condição no ato do envio da proposta, por intermédio de funcionalidade disponível no sistema eletrônico, sob pena de não usufruir do tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.4.2. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à conformidade da proposta, ou ao enquadramento da licitante na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, sujeitará a licitante às sanções previstas no item 25 deste Edital.

5. DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

5.1. As Propostas de Preços deverão ser enviadas por meio do sistema eletrônico no dia e hora determinados no preâmbulo deste Edital, contendo:

5.1.1. Prazo de validade da proposta, **não inferior a 60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação;

5.1.2. Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título, declarando, ainda, que as cotações estão estritamente de acordo com as especificações do Anexo I deste Edital;

5.1.3. Descrição clara e completa do objeto, observadas as especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, devendo a licitante apresentar cotação estritamente de acordo com as especificações, sob pena de desclassificação, caso apresente cotação em desacordo, e;

5.1.4. Os preços unitários e totais devem ser expressos em R\$ (reais), **com duas casas decimais**, tanto em algarismos como por extenso.

5.1.4.1. Em caso de divergência entre os preços unitários e totais, prevalecerão os unitários e, entre os expressos em algarismos e por extenso, prevalecerão os por extenso.

5.2. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

5.3. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis.

5.4. Para todos os efeitos legais e de direito, serão consideradas nulas e sem nenhum efeito as inserções às propostas de anexos ou dados não exigidos neste Edital, tais como: "condições gerais", "cláusulas contratuais", etc.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1. A partir das **09:00 h do dia 19/07/2012**, data e horário previstos no preâmbulo deste Edital e, em conformidade com o subitem 4.1, terá início a sessão pública do **Pregão Eletrônico nº 20/2012**, com a divulgação no sistema eletrônico das propostas de preços recebidas;

6.2. Caberá ao Pregoeiro o exame das propostas iniciais de preços apresentadas, com vistas a avaliar a respectiva aceitabilidade;

6.3. A licitante encarregar-se-á de acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

7.2. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

7.3. Aberta a etapa competitiva, deverão ser encaminhados lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada, *on-line*, do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.4. Na formulação de lances deverão ser observados os seguintes aspectos:

- a) as licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação destes;
- b) a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, e;
- c) não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.5. Durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, as licitantes serão informadas em tempo real do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

7.6. Após a abertura da sessão do pregão não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

7.7. A etapa de lances será encerrada por decisão do Pregoeiro e o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.8. Encerrada a etapa de lances, na hipótese de participação de licitante Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, será observado o disposto nos artigos 44 e 45, da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204/2007.

7.8.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte (art. 44, da Lei Complementar nº 123/2006).

7.8.2. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada. O disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte (art. 44 §§ 1º, 2º e art. 45, § 2º, da Lei Complementar nº 123/2006).

7.8.3. Na hipótese da ocorrência de empate, a Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão. (art. 45 § 3º, da Lei Complementar nº 123/2006).

7.8.4. A comprovação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte será por meio da apresentação do Registro de Empresas Mercantis ou do Registro Civil de Pessoas Jurídicas, original ou cópia autenticada. (art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006).

8. DA DESCONEXÃO DO PREGOEIRO

8.1. Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.2. No caso de desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a Sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

9. DA NEGOCIAÇÃO

9.1. Após o encerramento da etapa de lances da Sessão Pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.3. O Pregoeiro anunciará a licitante detentora da melhor proposta imediatamente após o encerramento da etapa de lances da Sessão Pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão acerca do valor.

9.4. A proposta ajustada ao lance final deverá ser encaminhada por meio do sistema eletrônico com a inclusão de “anexo”. O Sistema encaminhará, via chat, mensagem de convocação, após operacionalização pelo Pregoeiro da opção “convocar anexo”, quando o fornecedor convidado poderá encaminhar arquivo anexo, por meio do link “anexar”, disponível apenas para o fornecedor selecionado.

9.5. O prazo para envio do anexo será de no máximo 30 (trinta) minutos, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) minutos, caso seja expressamente solicitado pela licitante por meio eletrônico (licitacao@integracao.gov.br), e a solicitação se dê dentro dos primeiros 30 (trinta) minutos e os motivos alegados sejam aceitos pelo Pregoeiro. Findo o prazo, a função de enviar anexo do fornecedor selecionado desaparecerá, após operacionalização pelo Pregoeiro da opção “encerrar convocação” e da opção de “recusar proposta”.

9.5.1 Nesse caso, será convocada a próxima licitante, na ordem de classificação, para envio da proposta, no prazo estipulado no item 9.5.

10. DO JULGAMENTO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. O critério de julgamento no presente certame será o de **Menor Preço Global**, conforme disposto no Anexo I ao Termo de Referência – Modelo de Carta de Apresentação de Proposta Comercial.

10.2. Encerrada a etapa de lances e ordenadas as ofertas, pelo critério de **Menor Preço Global**, o Pregoeiro examinará, imediatamente, a aceitabilidade, quanto ao objeto e ao valor apresentado pela primeira classificada, decidindo motivadamente a respeito e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Edital.

10.3. Serão desclassificadas as propostas das licitantes que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos neste Instrumento Convocatório e seus anexos, que deixem de atender às exigências nele contidas, que se oponham a quaisquer dispositivos legais vigentes, que consignem preços excessivos ou manifestamente **inexequíveis**, preços global ou unitário **simbólicos**, **irrisórios** ou de **valor zero**, e ainda, as que apresentem irregularidades insanáveis.

10.4. Na hipótese de a proposta ou o lance de menor valor não ser aceito ou se a licitante vencedora desatender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação na ordem de classificação, segundo o critério do menor preço global, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital. Nesta hipótese, o Pregoeiro poderá ainda negociar com a licitante para obter preço melhor.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. Para habilitação neste Pregão Eletrônico, a licitante deverá possuir registro cadastral atualizado no SICAF, que será confirmado por meio de consulta “on-line”, durante a sessão.

11.2. O interessado não cadastrado no SICAF deverá providenciar previamente à licitação seu cadastramento nas unidades referidas no subitem 3.2 deste Edital. Tais unidades indicarão toda a documentação necessária ao cadastramento, de acordo com a legislação pertinente.

11.3. A habilitação das licitantes será confirmada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos e por meio da documentação complementar especificada abaixo:

11.3.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

11.3.2. Um ou mais Atestados de Capacidade Técnica, distintos, expedidos por Pessoas Jurídicas de Direito Público ou Privado, que comprove(m) ter a proponente fornecido ou estar fornecendo serviços semelhantes aos descritos no Anexo I deste Edital, do(s) qual (is) constem razão social do declarante, endereço, telefone, nome e respectivo cargo.

11.3.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, em conformidade com a Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

11.3.4. As empresas que apresentarem na “declaração de situação” extraída do SICAF resultado igual ou menor do que 1 (um inteiro) em qualquer dos índices: Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) deverão comprovar que possuem Capital Social ou Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total do objeto proposto.

11.3.5. No caso de empresa constituída no mesmo exercício financeiro, que não possua registro de Balanço Patrimonial no SICAF sua boa situação financeira deverá ser comprovada mediante apresentação de balancetes de constituição do mês anterior ao da data fixada para a realização do certame ou na forma do subitem 11.3.4.

11.4. O Licitante interessado deverá declarar em campo próprio do sistema Comprasnet que:

11.4.1. Inexistem fatos impeditivos de habilitação, na forma do § 2º do art. 32 da Lei n.º 8.666/93;

11.4.2. Não emprega menores, conforme disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República, no inc. V do Art. 27 da Lei 8666/93 e na Lei 9.854/99;

11.4.3. Elaborou sua proposta de maneira independente, sob as penas da Lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro;

11.4.4. Está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital.

12. DO ENCAMINHAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

12.1. A proposta de preços ajustada ao lance final ou ao valor negociado juntamente com os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, inclusive quando houver necessidade de anexos, deverão ser apresentados por meio de Fax: (0xx61) 3414-5385 ou por meio eletrônico no email licitacao@integracao.gov.br, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, contado do encerramento da Sessão Pública e no prazo de **48 (quarenta e oito) horas** remetidos os documentos originais ao Ministério da Integração Nacional, SGAN 906, Módulo “F”, Bloco “A” – Térreo – Sala 27, CEP.:70.790.060, Brasília – DF, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

**MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL-MI
DEPARTAMENTO DE GESTÃO INTERNA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2012
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS
RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE:
CNPJ/MF:**

12.2. A Proposta de Preços pós lances, além do conteúdo estabelecido no item 5 e subitens deste Edital, deverá:

a) ser apresentada em uma 1 (via), datilografada ou impressa por processo eletrônico de digitação, em papel timbrado da licitante, de forma clara e legível, redigida em língua portuguesa, sem rasuras, emendas ou entrelinhas;

b) constar nome do proponente, identificação individual ou social, em papel timbrado ou carimbado, com o número do CNPJ/MF e da Inscrição Estadual ou do Distrito Federal;

c) ter a última página assinada e ser rubricada as demais pelo representante legal da proponente;

d) conter o valor (numérico e por extenso) dos preços unitário e total, em moeda nacional corrente, com aproximação de até duas casas decimais, englobando todas as despesas, tais como custos, seguro, frete e demais encargos, indispensáveis ao perfeito cumprimento do objeto da licitação;

e) conter especificação clara e completa do objeto, observadas as especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição

que induza a julgamento diverso do estabelecido na fase de lances e/ou negociação posterior, se houver;

f) constar da proposta a validade mínima de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação;

g) indicar o nome do banco, conta corrente, agência e endereço completo e atualizado da empresa, referentes aos locais nos quais deseja receber o pagamento, caso seja vencedora, e;

h) conter declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

12.3. Os documentos exigidos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada em cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial.

12.4 Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “comprovantes de solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

12.5. A documentação deverá:

a) estar em nome da licitante;

b) referir-se apenas a uma das filiais ou apenas à empresa matriz, ou seja, os documentos apresentados deverão referir-se a um mesmo CNPJ/MF, o qual corresponderá àquele constante da proposta, à exceção dos documentos que só possam ser fornecidos por empresa matriz, sob pena de inabilitação ou desclassificação.

12.6. As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação na presente licitação, ou que os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste Edital ou com irregularidades, **serão inabilitadas**, não se admitindo complementação posterior.

12.6.1. As licitantes enquadradas como microempresa ou empresa de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, ainda que possua alguma restrição. Nessa hipótese, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

12.6.2. A não-regularização da documentação, no prazo supracitado, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a retirada da nota de empenho, ou revogar a licitação.

12.7. Para fins de habilitação, a verificação pelo Ministério da Integração Nacional nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, ficando estabelecido que, havendo discordância entre o documento apresentado e a verificação na internet, prevalecerá a segunda.

13. DOS RECURSOS

13.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, no prazo de até 30 minutos, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões, em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.1.1. Intenção motivada de recorrer é aquela que indica objetivamente, o fato e o direito que a licitante deseja ser revisto pela autoridade superior àquela que proferir a decisão.

13.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do caput do art. 26 do Decreto nº 5.450/2005, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

13.3. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na Divisão de Compras – DCOM, da Coordenação de Administração de Material – COAM, SGAN 906, Módulo “F”, Bloco “A” – Térreo – Sala 27, CEP.:70.790.060, Brasília – DF, no horário de 09h00 às 11h00 e de 14h00 às 17h30.

14. DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E CONVOCAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

14.1. A adjudicação do objeto desta licitação será realizada pelo Pregoeiro, nos termos do artigo 11, inciso IX, do Decreto 5.450/2005, quando não houver recurso. Havendo recurso, a adjudicação será realizada na forma estabelecida no art. 8º, inciso V, Decreto nº 5.450/2005, pela autoridade competente, o Senhor Diretor do Departamento de Gestão Interna do MI;

14.2. O resultado de julgamento será submetido à Autoridade Competente, para homologação;

14.3. Após a homologação do Pregão, a proponente vencedora será convocada, por escrito, para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da convocação, para assinar o contrato.

14.4. O prazo de convocação poderá ser prorrogado, uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte, durante o transcurso do prazo inicial e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo MI.

14.5. É facultado ao MI, quando a convocada não comparecer no prazo estipulado no subitem 14.3, não apresentar situação regular no ato da retirada da Nota de Empenho ou, ainda, recusar-se a firmá-lo injustificadamente, convocar as Licitantes remanescentes na ordem de classificação, observado o disposto no item 10.4, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

15. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

15.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três dias) úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, no endereço licitacao@integracao.gov.br.

15.2. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão Eletrônico (Art. 18 Decreto nº 5.450/2005), por meio eletrônico, via internet, no endereço licitacao@integracao.gov.br.

15.2.1. Caberá ao Pregoeiro, auxiliada pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a petição no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a partir de seu recebimento.

15.2.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para a realização do certame, salvo se a modificação não afetar a formulação das propostas.

15.3. As respostas às impugnações e aos pedidos de esclarecimentos serão disponibilizadas no sítio do Comprasnet, em campo próprio definido pelo sistema.

15.4. Não será aceito nenhum pedido de esclarecimento ou impugnação fora do prazo.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA E DA CONTRATADA

16.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência- Anexo I e na Minuta de Contrato – Anexo II, deste Edital.

17. DA FISCALIZAÇÃO

17.1. Representará a Administração em cada CONTRATO um Fiscal especialmente designado pelo CONTRATANTE, auxiliado por seus assistentes, e, tanto o Fiscal como seus assistentes deverão estar lotados na Coordenação-Geral de Suporte Logístico.

18. DA VISTORIA

18.1. Para vistoria dos equipamentos, os interessados poderão marcar horário de visitas pelo telefone (61)3414.5999 com o Serviço de Telefonia deste Ministério, e comparecer ao Bloco “E” da Esplanada dos Ministérios, térreo sala T44 Brasília - DF, até 24 (vinte e quatro) horas antes do início da licitação. **A vistoria é facultativa**, porém os licitantes não poderão alegar futuro desconhecimento das condições do equipamento.

19. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO A SER PRESTADO

19.1 A solução 0800 – URA – deverá manter plataforma de auto atendimento por meio de Unidades de Respostas Audíveis – URA’s, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, abrangendo todas as ligações destinadas ao serviço, devendo estar equipado com reconhecimento de dígitos DTMF, e ter a possibilidade de reconhecimento de pulso e TDD (com protocolo Baudot), possibilitando o atendimento à portadores de deficiência auditiva ou dificuldade de fala, por simples ampliação, permitindo acesso universal a qualquer cidadão das diversas regiões do país, atendendo aos seguintes requisitos:

19.1.1 Capacidade de atendimento:

Disponibilização de Serviço de Plataforma Atendimento Automático digitalizado de modo a otimizar os recursos do atendimento humano, diminuindo ao máximo o número de chamadas não atendidas. Nesse equipamento, determinadas consultas, como leitura de textos ou informações pré-definidas devem ser atendidas de forma digitalizada deixando apenas as transações mais complexas, que exijam um grau de interatividade, a cargo dos operadores.

O atendimento deve ser compatível com as campanhas de mídia nacional, do Ministério da Integração Nacional, de até 36.000 (trinta e seis mil) chamadas mês com picos de até 1.000 (mil) ligações em uma hora, com tempo médio de 2,5 minutos. A prestadora deverá fornecer os seus equipamentos, com conexão direta à rede pública via E1 R2, ISDN e ou SIP permitindo qualquer tipo de conexão disponível na região, em quantidade suficiente de conexões, visando que todas as chamadas sejam atendidas pela URA em momento de pico de tráfego de ligações telefônicas.

Deverá ser possível a integração CTI compatível com a atual central de atendimento da Contratante, permitindo obter informações como tempo de espera para atendimento e garantindo que os dados anexados à chamada cheguem às posições de atendimento da Contratante, com sincronismo de dados em tela e voz, para a central instalada na Esplanada dos Ministérios. .

O sistema deve prover escalabilidade, possibilitando o aumento da capacidade de processamento de transações de forma gradativa, através de crescimento vertical (upgrade dos servidores) ou crescimento horizontal (adicionando-se novos servidores ao conjunto sem a necessidade de troca) atendendo a demanda do serviço SIC, de forma a não constituir qualquer restrição ao atendimento.

Deve ser possível, por simples ampliação, a conectividade com Mídias Sociais tais como LinkedIn, FaceBook e Twitter com o objetivo de interação das posições de atendimento do MI com fóruns e assuntos relacionados ao Ministério, possibilitando aos atendentes serem informados em ferramentas on line sobre assuntos relacionados com palavras chaves nestas mídias, facilitando a interação e a informação aos interessados nos programas sociais do Ministério.

19.1.2 Vocalização

Vocalização de textos Português e dados variáveis, permitindo ao cidadão o acesso

direto, rápido e facilitado às informações, objetivando a ampliação da capacidade de disseminação de informações e a racionalização do atendimento humano.

Deve também suportar, por simples ampliação de software, o reconhecimento de voz humana natural, incluindo na implementação da aplicação 2 ajustes finos, o primeiro considerando uma coleta de 5 mil amostras para análise da gramática e o segundo considerando coleta de 10 mil amostras. O primeiro voltado para o público interno da Contratante e o segundo para o público externo.

19.1.3 Consulta a Banco de Dados

Link de comunicação, disponibilizado pela contratada que prestará os serviços, deverá ser integrado ao banco de dados de vocalização o qual poderá estar residente na estrutura física do Ministério da Integração Nacional ou em outra plataforma indicada por ele. O processo de vocalização e consulta a banco de dados deverá prever a possibilidade do Ministério da Integração Nacional alterar e/ou atualizar, através de aplicação via internet, às informações a serem disponibilizadas pelo canal de acesso ao público (0800/URA), de forma a garantir a agilidade no acesso das informações pelo cidadão. Devendo assim, rodar a aplicação em um Servidor de Aplicação de mercado, possibilitando desenvolvimentos de serviços em comum para a Webpage do Ministério e para o Portal de Voz da URA.

O sistema deve ter a possibilidade, por simples ampliação de software, de retorno de chamadas (callback) com as seguintes características:

O critério para oferecer o retorno de chamadas deve considerar pelo menos o tempo estimado de espera em fila, o tipo de serviço solicitado e o perfil do chamador. A solução deve permitir alterar estes critérios em tempo real, sem a necessidade de qualquer interrupção do atendimento.

Ter a possibilidade de retorno da chamada (callback) sem perder o lugar na fila (opcional) ou callback agendado.

A aplicação de callback deve apresentar antecipadamente ao chamador o tempo de espera estimado e oferece a opção do atendente chamá-lo de volta ao invés de esperar na fila. O chamador deverá poder selecionar um callback imediato com base em sua posição atual na fila, ou uma chamada em uma data e hora agendada disponível que escolher.

Perto da hora solicitada de retorno, seja pela opção imediata ou pela programada, a aplicação deverá iniciar a chamada com o agente de contact center do PABX da Contratante e a chamada de retorno é iniciada. O agente assim interagirá com o chamador, conforme necessário.

Prover recurso de classificação das chamadas discadas;

19.1.4 Estrutura da Árvore de Voz

O serviço deverá dispor de instrumentos ágeis para a estruturação da árvore de voz (**mapa de orientação do cidadão sobre os conteúdos das informações**) através de uma ferramenta amigável de design do fluxo de chamadas na URA, que permita desenvolver a aplicação graficamente (através de árvore gráfica) e simulá-la em produção, de modo a ajudar o desenvolvedor a corrigir falhas, graficamente ou nas linhas programação, atendendo as necessidades de disponibilização da diversidade dos serviços nas soluções 0800, bem como disponibilizar equipe para suporte e consultoria com previsão de reuniões mensais para avaliação e estudo de melhorias na solução.

A empresa que prestará o serviço deverá ser responsável pelo desenvolvimento e manutenção da árvore de voz, inclusive pelas locuções e gravações, conforme textos fornecidos pelo Ministério da Integração Nacional.

19.1.5 Perfil dos Usuários

O serviço deverá fornecer o perfil dos usuários, a cada três meses, através de pesquisa eletrônica, embutida na própria URA, objetivando identificar e localizar geograficamente os usuários específicos de cada segmento de 0800, subsidiando as áreas técnicas. Assegurar-se do correto dimensionamento da capacidade de

atendimento da URA, que será de responsabilidade da contratada, de modo que a perda de chamadas por mês, considerando as chamadas realizadas em todo o país, seja inferior a 0,10 % (zero vírgula dez por cento).

19.1.6 Relatórios

Os relatórios deverão ser disponibilizados via internet com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam ao Ministério da Integração Nacional a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e o diagnóstico da situação por segmento. Estes relatórios deverão atender as necessidades de localização das demandas, o perfil dos usuários por serviço, o mapeamento dos fluxos e de sua intensidade e outros, no intuito de subsidiar as demandas dos trabalhos desenvolvidos por este Ministério, através de suas áreas técnicas e de forma descentralizada. As apresentações dos resultados deverão estar disponíveis para consulta on-line, por meio de senhas individuais, conforme a seguir:

19.1.6.1 Tabela de Consulta ao Número de Ligações Atendidas

Conteúdo do relatório: Número de ligações;

Distribuição das ligações com percentual, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

19.1.6.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);

Intervalo de data;

Região de origem da chamada; Estado;

Município.

19.1.6.3 Agrupamento para apresentação dos Resultados:

Serviço consultado (0800);

Região;

Unidade federativa;

Hora;

Dia;

Mês;

Ano.

19.1.6.4 Tabela de Consulta do Número de Atendimentos Registrados

19.1.6.4.1 Conteúdo do relatório:

Número de atendimentos;

Distribuição dos atendimentos com percentual, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

19.1.6.4.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);

Intervalo de data;

Região de origem da chamada;

Estado;

Município.

19.1.6.4.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:

Serviço consultado (0800);

Região;

Unidade Federativa;

Hora;

Dia;

Mês;

Ano;

Assunto.

19.1.6.5 Tabela de Consulta a um Número Especifico de Telefone:

19.1.6.5.1 Conteúdo do relatório:

Quantidade de ligações realizadas; Serviço de consulta 0800;
Data da(s) ligação(ões);
Horário da(s) ligação(ões); Local da ligação; Opção(ões) escolhida(s);
Informação(ões) teclada(s) (quando houver)

19.1.6.5.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada; Estado;
Município.

19.1.6.6 Tabela de Consulta ao Número de Ligações Atendidas e Transferidas ao Atendimento das Operadoras:

19.1.6.6.1 Conteúdo do relatório:

Número de ligações transferidas e percentuais;
Número de ligações com status de ocupada e percentual;
Número de ligações recebidas fora do horário de atendimento do Call Center e percentual;

19.1.6.6.2 Filtros necessários:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada;
Estado;
Município.

19.1.6.6.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:

Serviço consultado (0800);
Região;
Unidade Federativa;
Hora;
Dia;
Mês;
Ano.

19.1.6.7 Tabela de Consulta aos Números dos Telefones Registrados

19.1.6.7.1 Conteúdo do relatório:

Número do telefone;
Local da ligação (Município);
Data da(s) ligação(ões);
Horário da(s) ligação(ões);
Opção(ões) escolhida;
Informação(ões) teclada(s) (quando houver);
Número de ligações
Geração de arquivo CSV para download.

19.1.6.7.2 Filtros necessários:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;

19.1.6.8 Tabela de Consulta aos Números de Entrevistas de Perfil

Registrados

19.1.6.8.1 Conteúdo do relatório:

Número de entrevistas e percentual;

19.1.6.8.2 Filtros necessários:

Serviço disponível (0800);

19.1.6.9 Gráfico de Consulta ao Número de Ligações Atendidas

19.1.6.9.1 Conteúdo do relatório:

Número de ligações;

Distribuição das ligações, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

19.1.6.9.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);

Intervalo de data;

Região de origem da chamada;

Estado;

Município.

19.1.6.9.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:

Serviço consultado (0800); Região;

Unidade Federativa;

Hora;

Dia;

Mês;

Ano.

19.1.6.10 Gráfico de Consulta ao Número de Atendimentos Registrados

19.1.6.10.1 Conteúdo do relatório:

Número de atendimentos;

Distribuição dos atendimentos, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

19.1.6.10.2 Filtros:

Serviço disponível (0800); Intervalo de data;

Região de origem da chamada; Estado;

Município.

19.1.6.10.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:

Serviço consultado (0800);

Região;

Unidade Federativa;

Hora;

Dia;

Mês;

Ano.

19.1.6.11 Mapa de Consulta ao Número de Ligações Atendidas pela Solução

19.1.6.11.1 Conteúdo do relatório:

Número de ligações;

Distribuição das ligações pelo Brasil.

19.1.6.11.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);

Intervalo de data;

Região de origem da chamada;

19.1.6.12 Mapa de Consulta ao Número de Atendimentos Registrados

19.1.6.12.1 Conteúdo do relatório:

Número de atendimentos;
Distribuição dos atendimentos pelo Brasil.

19.1.6.12.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada.

19.1.6.13 Mapa Degrade de Consulta ao Número de Ligações Atendidas

19.1.6.13.1 Conteúdo do relatório:

Número de ligações;
Distribuição Degrade das ligações pelo Brasil

19.1.6.13.2 Filtros:

Serviço disponível
(0800); Intervalo de data;
Região de origem da chamada;

19.1.6.14 Relatório Demonstrando o Índice de Congestionamento de Rotas de Interligação com o Call Center do Ministério da Integração Nacional e Ligações Abandonadas;

19.1.6.15 Outros serviços que possam auxiliar a Central de Atendimento 0800 do Ministério da Integração Nacional serão customizados, devendo a ferramenta suportar a criação de novos relatórios;

19.1.6.16 A licitante vencedora deverá disponibilizar os relatórios, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a entrega da solução e o início do faturamento.

19.1.7 Telemensagem

O sistema deve suportar futuramente a disponibilização de tecnologia de telemensagens, consistindo de sistema de gravação e disponibilização eletrônica com discagem automática de mensagens ou enquetes gravadas para agilizar e disseminar, buscas de informações ou complementação de campanhas a determinados grupos, tais como: população de determinada região, grupos de riscos, grupos gestores, cadastros específicos. Este serviço deverá atender os seguintes requisitos:

Capacidade de realização de até 1.000 (cinco mil) telemensagens por dia; Resultados das enquetes e status das ligações, com acesso a internet; Disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas.

Capacidade de geração das ligações para conjunto de cidades, bairro ou ruas; Fornecimento do banco de dados gerado, identificando número do telefone e status de cada ligação.

O sistema deve ser capaz de suportar aplicações de notificação em várias mídias, como voz, e-mail e SMS via API e protocolo SMPP. O sistema deverá poder gerar chamadas ou contatos automáticos e apresentar anúncios de voz (ou mensagens curtas de texto, no caso de e-mail e SMS). A Aplicação deverá classificar a chamada, permitir a navegação por opções e transferir para um agente.

Deve suportar o envio e recebimento de fax, recebimento de vídeo, prover integração de e-mails, compatíveis, como exemplo, POP3, SMTP e IMAP4 e discagem automática de ligações perdidas e abandonadas na fila de espera, por simples ampliação de software, quando se fizer necessária a utilização destes serviços.

19.1.8 Código Fonte:

Todo código fonte desenvolvido para a solução será de uso da CONTRATANTE,

incluindo aplicações de URA, webservices, regras de negócio, conectores de acesso aos dados, etc;

As aplicações de URA devem ser desenvolvidas em plataforma de código aberta (preferencialmente Java ou VXML) permitindo total compatibilidade e integração com os sistemas atualmente instalados na Contratante.

19.1.9 Serviços:

A prestadora deve possuir suporte do fabricante da URA no Brasil, em regime de 24x7;

Deve prover ambiente de desenvolvimento, teste e homologação, completamente apartado do ambiente de produção em todos os seus componentes, evitando-se interrupção dos serviços prestados para atualizações ou reprogramações necessárias nos serviços em produção.

O índice de atendimento de chamadas deve ser de, no mínimo, de 90% (noventa por cento) das ligações recebidas.

Ficará a critério da CONTRATADA a definição da configuração de rede e solução tecnológica para a prestação do serviço, desde que seja assegurado o atendimento aos níveis de operação e qualidade estabelecidos pelo MI.

Os serviços objetos da presente contratação deverão ser prestados de forma contínua ininterrupta, salvo nas situações excepcionais previstas na própria regulamentação que disciplina a prestação dos serviços.

20 DA COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

20.1 -A licitante, levando em conta o perfil de tráfego informado por este Órgão, poderá oferecer valores com base na Planilha de Formação de Preços de que trata o **Anexo I** deste Termo de Referência.

20.1.1 - Será contratada, pelo Ministério, a empresa que atender a todas as exigências da licitação a ser realizada e oferecer o menor preço para a licitação.

20.2 - Nos preços das ligações telefônicas deverão estar incluídas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como, quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, inclusive os impostos e as taxas, quando aplicáveis;

20.3 - O modelo de **PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS** constante do **ANEXO I** do Termo de Referência deverá, obrigatoriamente, ser preenchido pela licitante;

20.4 - Os valores propostos e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade dos licitantes, não lhe cabendo, nesse caso, o direito de, durante o julgamento das propostas, pleitearem qualquer alteração;

21 DA COBRANÇA DO SERVIÇO

21.1 - A cobrança do serviço, bem como a contestação de débitos e demais atividades pertinentes, no que couber, serão regidas pela **Resolução ANATEL nº. 341 de 20/06/2003** - Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (capítulo XI - Das Metas e Emissão de Documento de Cobrança) e pela **Resolução ANATEL nº. 426, de 09/12/2005** - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

22. DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

22.1 O pagamento será efetuado em uma única parcela mensal, mediante a apresentação de Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário, que deverá ser entregue ao Serviço de Telefonia/CSG/CGSL/MI, com 10(dez) dias antes do seu vencimento, e vencerá em data a ser acordada entre as partes.

22.2 Juntamente com à Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário, a empresa a ser contratada deverá entregar, CD gravado com o detalhamento dos serviços prestados no período (FEBRABAM), mencionando tempo médio de utilização (em minutos), valor e quantidade de

ligações;

22.3 O documento de cobrança de que trata o subitem anterior deverá ser apresentado pela prestadora a ser contratada e deve corresponder a 01(um) mês de prestação do serviço e discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, os tributos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

22.4 As contribuições e tributos relativos ao ICMS, ISS, CSLL, PIS/PASEP serão cobrados na Conta de Prestação de Serviço - CPS's pelas alíquotas vigentes.

15.5 A incidência de novos tributos ou alteração das alíquotas vigentes na base de cálculo acarretará modificação correspondente nos preços pactuados.

22.6 Havendo erro na Conta de Prestação de Serviço / Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário ou circunstância que impeçam liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a empresa providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação da CPS's, não acarretando qualquer ônus para o Ministério da Integração Nacional.

22.7. Caso a licitante vencedora seja optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

22.8. Não será efetuado qualquer pagamento à empresa enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

22.9. Os Pagamentos efetuados não isentarão a CONTRATADA das obrigações e responsabilidades.

22.10. A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes à multa ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos pactuados em contrato;

22.11. Nos casos eventuais de atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira devido pela Contratante, entre a data prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, terá a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

EM = Encargos Moratórios;

VP = Valor da parcela a ser paga;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

I = índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$\frac{I = (TX)}{365} \quad \frac{I = (6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

22.12. A CONTRATANTE poderá eximir-se do pagamento dos encargos acima referidos mediante a apresentação prévia de expressa justificativa sobre as razões do atraso de pagamento, obrigando-se a licitante vencedora a manifestar-se, também por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação, sob pena de considerar-se aceitação das justificativas apresentadas.

22.13. A CONTRATANTE estará eximida de cumprir os itens relativos à compensações financeiras nos casos em que a licitante vencedora houver concorrido direta ou indiretamente para a ocorrência do atraso.

22.14. A liberação do pagamento ficará condicionada **à consulta** prévia ao Cadastro de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Federais - CADIN e ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da situação da licitante vencedora em relação às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo.

23. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

23.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses e iniciar-se-á na data de sua assinatura, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, observando o limite estabelecido no Inciso II do art. 57, da Lei n.º 8.666, de 1983.

24. DA GARANTIA

24.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo optar por qualquer uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93.

24.1.1. O licitante convocado deve apresentar, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data da entrega da via do contrato assinada, garantia no valor e nas condições descritas no Edital e no Contrato.

24.1.2 Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada deverá reintegrar o seu valor, no prazo não superior a 8 (oito) dias, contados da data em que for notificada.

24.1.3 Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-lei nº 1.737, de 20 de dezembro de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam que as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, devem ser depositadas na Caixa Econômica Federal – CEF, em conta expressamente indicada pela adjudicatária.

24.1.4 Quando a garantia for prestada sob a forma de Fiança Bancária, a Carta de Fiança deverá ter validade mínima igual ao prazo inicial do contrato, com expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 da Lei 10.406/02 - Código Civil, bem como conter cláusula de prorrogação automática, até que a Contratante confirme o cumprimento integral das obrigações da Contratada, devendo ainda estar reconhecidas em cartório as firmas dos garantes.

24.1.5 Se a Garantia for prestada por Seguro Garantia, o Ministério da Integração Nacional deverá constar como beneficiário do seguro e a apólice deverá conter cláusula expressa de cobertura de multas e penalidades contratuais impostas à licitante vencedora, a qual deve ser similar ao texto que se segue: *Esta garantia dá cobertura ao pagamento das multas e penalidades contratuais impostas à Contratada (licitante vencedora).*

24.1.6 Quando a garantia for prestada na modalidade Título da Dívida Pública, deverão ser apresentados o laudo original do perito e a planilha referente ao Título, sendo a garantia expressa em moeda corrente, em original ou em cópia autenticada, e sua aceitação fica condicionada à atestação de sua validade e exigibilidade pelo órgão competente das fazendas federais, estaduais e municipais respectivas, conforme o caso.

24.2. O prazo para que o Ministério da Integração Nacional cientifique a instituição garantidora do fato justificador da execução da garantia deverá ser **igual ou superior a 90 (noventa) dias**, contado a partir do término da vigência do contrato.

24.3. Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil para que o Ministério da Integração Nacional requeira perante a instituição garantidora.

24.4. A não apresentação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o Edital, no prazo fixado, significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas no Edital.

25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF pelo prazo de 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação, a licitante que:

- a) não assinar o contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da sua proposta;
- b) deixar de entregar documentação exigida neste edital;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) não mantiver a proposta;
- e) comportar-se de modo inidôneo;
- f) fizer declaração falsa, ou;
- g) cometer fraude fiscal.

25.2. As penalidades pela negligência na execução ou descumprimento de cláusulas contratuais estão previstas na minuta do respectivo instrumento, que constitui anexo deste Edital.

26. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

26.1. Os recursos orçamentários necessários ao atendimento deste Termo de Referência correrão por conta do Orçamento Geral da União a conta do Ministério da Integração Nacional – LOA 2012, **Programa de Trabalho:** 04.122.2111.2000.0001, **Natureza de Despesa:** 33.90.00, **Fonte de Recurso:** 0100.

27. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

27.1. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços objeto deste Contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Instrumento. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes.

28. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1. É facultado ao Pregoeiro ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

28.2. O Pregoeiro, ou Autoridade Superior, poderão subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objetos desta licitação;

28.3. Fica assegurado à autoridade competente do MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL o direito de revogar a licitação por razões decorrentes de fato supervenientes devidamente comprovados, de interesse público, pertinentes e suficientes para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

28.4. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

28.5. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

28.6. Todos os horários estabelecidos no Edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão, para todos os efeitos, o horário de Brasília, Distrito Federal, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

28.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, vencendo os prazos somente em dias de expediente normal.

28.8. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse da Administração, da finalidade e da segurança da contratação.

28.9. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

28.10. Acompanham este Edital os seguintes Anexos:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo I AO TERMO DE REFERÊNCIA – Modelo de Carta de Apresentação Comercial;

Anexo II – Minuta de Contrato.

28.11. Para as demais condições de fornecimento, deverão ser observadas as disposições constantes dos Anexos I e II deste Edital.

28.12. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão de ata divulgada no Sistema Eletrônico.

28.13. O presente Edital e seus anexos poderão ser lidos ou obtidos, integralmente na Divisão de Compras do Ministério da Integração Nacional, SGAN 906, Módulo “F”, Bloco “A” – Térreo – Sala 27, CEP.:70.790.060, Brasília – DF, ou no site www.comprasnet.gov.br.

28.14. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília – DF, 09 de julho de 2012.

RENÊ ALENCAR DORNELLES
Pregoeiro
Portaria nº 339/2011



**MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
 SECRETARIA-EXECUTIVA
 DEPARTAMENTO DE GESTÃO INTERNA
 COORDENAÇÃO-GERAL DE SUPORTE LOGÍSTICO
 COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAL
 DIVISÃO DE COMPRAS**

ANEXO I – EDITAL 20/2012

**TERMO DE REFERÊNCIA
 (ESPECIFICAÇÕES BÁSICAS)**

1 OBJETO

1.1 Contratação, de empresa especializada para prestação de Serviço telefônico fixo comutado – STFC na modalidade DDG - 0800, no sistema de tarifação reversa (passivo) ou tarifação direta (contact center ativo), e Plataforma de Atendimento Automático com Unidade de Resposta Audível – URA, bem como o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica completa, necessária à disponibilização do serviço para processamento de informações e vocalização das mesmas, para o Ministério da Integração Nacional, em Brasília-DF possibilitando receber ligações telefônicas em âmbito nacional. Os serviços deverão ser executados em conformidade com a legislação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 Com a implementação da Lei de Acesso à Informação Pública (Lei nº 12.527) a qual determina a implantação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, esta pasta optou pela instalação da ferramenta 0800 como forma de atendimento dedicado à demanda do SIC, com a introdução de acesso direto ao banco de dados específico para atendimento ao cidadão.

A fim de atender a determinação presidencial, contida na supracitada lei, este Órgão terá que realizar uma ampla divulgação do número 0800 em todos os documentos oficiais e em seu site oficial, o que consequentemente, ocasionará um aumento de tráfego significativo do serviço de DDG.

Informo que o contrato em vigor, 47/2008-MI, não comportará a esperada demanda do serviço 0800 com o SIC, visto que em 2008 esta Administração elaborou a licitação para a contratação do serviço de acordo com a demanda da época, com base na norma de telefonia vigente e no decorrer do tempo, novas áreas do Ministério e Secretárias vinculadas passaram a demandar esta modalidade de serviço.

De acordo com as atuais pesquisas obrigatórias de mercados, como subsídios a uma renovação contratual, e a pouca utilização e consequente queda do tráfego do serviço de DDG, a manutenção do contrato vigente ficou impraticável.

Após a realização das pesquisas comparativas de preços nos órgãos da Administração Pública, conclui-se que os valores praticados nos demais Órgãos da Administração, bem como o tráfego para atendimento da demanda do serviço 0800 estão muito a quem da realidade pretendida e os praticados no contrato n.º 47/2008-MI, celebrado entre esta pasta e a empresa Embratel, cujo objeto é a prestação Serviço de forma contínua, de chamadas com tarifação invertida, com discagem Gratuita – 0800, utilizados pela Ouvidoria no atendimento da população em geral em todo o País. Visto que o contrato em vigor utiliza-se de um tráfego muito modesto que impossibilita atender a nova demanda pretendida, e com a implantação do SIC neste serviço 0800, é inevitável que se proceda à adequação do tráfego estimativo no intuito de alcançar melhores percentuais de descontos, por isso é que estamos apresentando o novo Termo de Referência para abertura de certame licitatório.

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

3.1 Deverão ser fornecidos pela concessionária, todos os equipamentos (modem ótico, fibra ótica, URA e quaisquer outros equipamentos inerentes ao funcionamento do 0800) se necessários para a execução

dos serviços.

4 ESPECIFICAÇÕES E COMPOSIÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

4.1 Este Ministério conta com uma Central telefônica marca Alcatel-Lucent, modelo **OmniPCX Enterprise** instalada no Bloco “E” (Sede), da Esplanada dos Ministérios em Brasília – DF, que deverá ser interligada à URA fornecida pela operadora de telecomunicações, que deverá garantir a total interoperabilidade entre os referidos equipamentos. A Central Telefônica está equipada com:

- Placas Interface E-1 PCM R2** – 150 portas para troncos digitais bidirecionais;
- Placa RT2** – Interface de 2 Mbps para interligação com o módulo remoto; **Placa INT-IP2** - para interligação da central com o módulo remoto digital;
- Placas eZ32** – placas de ramais analógicos;
- Placas eUA32** – placas de ramais digitais;
- Placa VG** – Placa de vocalização;
- Placas NDDI** – Placas de sinalização analógica (interface celular);
- Placas INTOF2** – Placas de interligação de magazine;
- Placas CPU7** – central de processamento.

Obs.: Para vistoria dos equipamentos, os interessados poderão marcar horário de visitas pelo telefone (61)3414.5999 com o Serviço de Telefonia deste Ministério, e comparecer ao Bloco “E” da Esplanada dos Ministérios, térreo sala T44 Brasília - DF, até 24 (vinte e quatro) horas antes do início da licitação. A vistoria é facultativa, porém os licitantes não poderão alegar futuro desconhecimento das condições do equipamento.

5 DO DETALHAMENTO

5.1 Solução 0800 – URA, para processamento de informações nas seguintes áreas:

5.1.1 SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

- Informações sobre tramitações de processos no âmbito do Ministério da Integração Nacional;
- Informações sobre convênios no âmbito do Ministério da Integração Nacional;
- Informações sobre pagamentos de convênios;

5.1.2 SECRETARIA NACIONAL DE DEFESA CIVIL

- Informação sobre desastres; Programas e ações;
- Prevenção e Preparação para Desastres;
- Ações do PPED;
- Mobilização e Manutenção do Grupo de Apoio a Desastres (GADE);
- Tramitações de processos;
- Informações sobre convênios no âmbito da SEDEC;
- Informações sobre pagamentos de convênios;

5.1.3 OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

- Informação sobre ações do Ministério da Integração Nacional;
- Reclamações;
- Sugestões;
- Denúncias;

5.1.4 OUVIDORIA DA SUDAM

- POSIÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO - 1;
- Informação sobre ações da SUDAM;
- Reclamações;
- Sugestões;
- Denúncias;

5.1.5 OUVIDORIA DO DNOCS

POSIÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO - 1;
Informação sobre ações do DNOCS;
Reclamações;
Sugestões;
Denúncias;

5.1.6 OUVIDORIA DA SUDENE

POSIÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO - 1;
Informação sobre ações da SUDENE;
Reclamações;
Sugestões;
Denúncias;

5.1.7 OUVIDORIA DA SUDECO

POSIÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO - 1;
Informação sobre ações da SUDECO;
Reclamações;
Sugestões;
Denúncias;

5.1.8 OUVIDORIA DA CODEVASF

POSIÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO – 1;
Informação sobre ações da CODEVASF;
Reclamações;
Sugestões;
Denúncias;

5.2 A CONTRATADA deverá prestar o serviço na modalidade de Telefonia Fixa Comutada - STFC, na Modalidade DDG - Discagem Direta Gratuita - prefixo 0800, para possibilitar ao MI receber ligações telefônicas, oriundas de telefones fixos em âmbito nacional, com Plataforma de Atendimento Automático (PPA) por meio de Unidades de Resposta Audíveis (URAs), com acesso a banco de dados, conforme especificação abaixo:

5.2.1 Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.

5.2.2 Serviço de transmissão de voz, na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), de prefixo 0800, denominado Central de Atendimento do Ministério da Integração Nacional, com alcance em todo território nacional, nos termos a seguir:

5.2.2.1 O sistema deverá possibilitar o recebimento e a transmissão de ligações telefônicas locais e de longa distância no âmbito nacional, originadas de terminais telefônicos fixos e destinadas aos vários órgãos do MI.

5.2.2.2 As chamadas telefônicas serão atendidas pela URA e se necessário, encaminhadas à ao atendimento humano, Contact Center, localizado nas sedes dos órgãos descritos do item 5.2 a 5.8 deste edital.

6 DAS DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS

6.1 A solução 0800 – URA – deverá manter plataforma de auto-atendimento por meio de Unidades de Respostas Audíveis – URA's, 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, abrangendo todas as ligações destinadas ao serviço, devendo estar equipado com reconhecimento de dígitos DTMF, e ter a possibilidade de reconhecimento de pulso e TDD (com protocolo Baudot), possibilitando o atendimento à portadores de deficiência auditiva ou dificuldade de fala, por simples ampliação, permitindo acesso universal a qualquer cidadão das diversas regiões do país, atendendo aos seguintes requisitos:

6.1.1 Capacidade de atendimento:

Disponibilização de Serviço de Plataforma Atendimento Automático digitalizado de modo a otimizar os recursos do atendimento humano, diminuindo ao máximo o número de chamadas não atendidas. Nesse equipamento, determinadas consultas, como leitura de textos ou informações pré-definidas

devem ser atendidas de forma digitalizada deixando apenas as transações mais complexas, que exijam um grau de interatividade, a cargo dos operadores.

O atendimento deve ser compatível com as campanhas de mídia nacional, do Ministério da Integração Nacional, de até 36.000 (trinta e seis mil) chamadas mês com picos de até 1.000 (mil) ligações em uma hora, com tempo médio de 2,5 minutos. A prestadora deverá fornecer os seus equipamentos, com conexão direta à rede pública via E1 R2, ISDN e ou SIP permitindo qualquer tipo de conexão disponível na região, em quantidade suficiente de conexões, visando que todas as chamadas sejam atendidas pela URA em momento de pico de tráfego de ligações telefônicas.

Deverá ser possível a integração CTI compatível com a atual central de atendimento da Contratante, permitindo obter informações como tempo de espera para atendimento e garantindo que os dados anexados à chamada cheguem às posições de atendimento da Contratante, com sincronismo de dados em tela e voz, para a central instalada na Esplanada dos Ministérios.

O sistema deve prover escalabilidade, possibilitando o aumento da capacidade de processamento de transações de forma gradativa, através de crescimento vertical (upgrade dos servidores) ou crescimento horizontal (adicionando-se novos servidores ao conjunto sem a necessidade de troca) atendendo a demanda do serviço SIC, de forma a não constituir qualquer restrição ao atendimento.

Deve ser possível, por simples ampliação, a conectividade com Mídias Sociais tais como LinkedIn, FaceBook e Twitter com o objetivo de interação das posições de atendimento do MI com fóruns e assuntos relacionados ao Ministério, possibilitando aos atendentes serem informados em ferramentas on line sobre assuntos relacionados com palavras chaves nestas mídias, facilitando a interação e a informação aos interessados nos programas sociais do Ministério.

6.1.2 Vocalização

Vocalização de textos Português e dados variáveis, permitindo ao cidadão o acesso direto, rápido e facilitado às informações, objetivando a ampliação da capacidade de disseminação de informações e a racionalização do atendimento humano.

Deve também suportar, por simples ampliação de software, o reconhecimento de voz humana natural, incluindo na implementação da aplicação 2 ajustes finos, o primeiro considerando uma coleta de 5 mil amostras para análise da gramática e o segundo considerando coleta de 10 mil amostras. O primeiro voltado para o público interno da Contratante e o segundo para o público externo.

6.1.3 Consulta a Banco de Dados

Link de comunicação, disponibilizado pela contratada que prestará os serviços, deverá ser integrado ao banco de dados de vocalização o qual poderá estar residente na estrutura física do Ministério da Integração Nacional ou em outra plataforma indicada por ele. O processo de vocalização e consulta a banco de dados deverá prever a possibilidade do Ministério da Integração Nacional alterar e/ou atualizar, através de aplicação via internet, às informações a serem disponibilizadas pelo canal de acesso ao público (0800/URA), de forma a garantir a agilidade no acesso das informações pelo cidadão. Devendo assim, rodar a aplicação em um Servidor de Aplicação de mercado, possibilitando desenvolvimentos de serviços em comum para a Webpage do Ministério e para o Portal de Voz da URA.

O sistema deve ter a possibilidade, por simples ampliação de software, de retorno de chamadas (callback) com as seguintes características:

O critério para oferecer o retorno de chamadas deve considerar pelo menos o tempo estimado de espera em fila, o tipo de serviço solicitado e o perfil do chamador. A solução deve permitir alterar estes critérios em tempo real, sem a necessidade de qualquer interrupção do atendimento.

Ter a possibilidade de retorno da chamada (callback) sem perder o lugar na fila (opcional) ou callback agendado.

A aplicação de callback deve apresentar antecipadamente ao chamador o tempo de espera estimado e oferece a opção do atendente chamá-lo de volta ao invés de esperar na fila. O chamador deverá poder selecionar um callback imediato com base em sua posição atual na fila, ou uma chamada em uma data e hora agendada disponível que escolher.

Perto da hora solicitada de retorno, seja pela opção imediata ou pela programada, a aplicação deverá iniciar a chamada com o agente de contact center do PABX da Contratante e a chamada de retorno é

iniciada. O agente assim interagirá com o chamador, conforme necessário.

Prover recurso de classificação das chamadas discadas;

6.1.4 Estrutura da Árvore de Voz

O serviço deverá dispor de instrumentos ágeis para a estruturação da árvore de voz (**mapa de orientação do cidadão sobre os conteúdos das informações**) através de uma ferramenta amigável de design do fluxo de chamadas na URA, que permita desenvolver a aplicação graficamente (através de árvore gráfica) e simulá-la em produção, de modo a ajudar o desenvolvedor a corrigir falhas, graficamente ou nas linhas programação, atendendo as necessidades de disponibilização da diversidade dos serviços nas soluções 0800, bem como disponibilizar equipe para suporte e consultoria com previsão de reuniões mensais para avaliação e estudo de melhorias na solução.

A empresa que prestará o serviço deverá ser responsável pelo desenvolvimento e manutenção da árvore de voz, inclusive pelas locuções e gravações, conforme textos fornecidos pelo Ministério da Integração Nacional.

6.1.5 Perfil dos Usuários

O serviço deverá fornecer o perfil dos usuários, a cada três meses, através de pesquisa eletrônica, embutida na própria URA, objetivando identificar e localizar geograficamente os usuários específicos de cada segmento de 0800, subsidiando as áreas técnicas. Assegurar-se do correto dimensionamento da capacidade de atendimento da URA, que será de responsabilidade da contratada, de modo que a perda de chamadas por mês, considerando as chamadas realizadas em todo o país, seja inferior a 0,10 % (zero vírgula dez por cento).

6.1.6 Relatórios

Os relatórios deverão ser disponibilizados via internet com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam ao Ministério da Integração Nacional a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e o diagnóstico da situação por segmento. Estes relatórios deverão atender as necessidades de localização das demandas, o perfil dos usuários por serviço, o mapeamento dos fluxos e de sua intensidade e outros, no intuito de subsidiar as demandas dos trabalhos desenvolvidos por este Ministério, através de suas áreas técnicas e de forma descentralizada. As apresentações dos resultados deverão estar disponíveis para consulta on-line, por meio de senhas individuais, conforme a seguir:

6.1.6.1 Tabela de Consulta ao Número de Ligações Atendidas

Conteúdo do relatório: Número de ligações;

Distribuição das ligações com percentual, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

6.1.6.2 Filtros:

Serviço disponível (0800); Intervalo de data;

Região de origem da chamada; Estado; Município.

6.1.6.3 Agrupamento para apresentação dos Resultados:

Serviço consultado (0800); Região;

Unidade federativa; Hora;

Dia;

Mês;

Ano.

6.1.6.4 Tabela de Consulta do Número de Atendimentos Registrados

6.1.6.4.1 Conteúdo do relatório:

Número de atendimentos;

Distribuição dos atendimentos com percentual, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

6.1.6.4.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada;
Estado;
Município.

6.1.6.4.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:

Serviço consultado (0800);
Região;
Unidade Federativa;
Hora;
Dia;
Mês;
Ano;
Assunto.

6.1.6.5 Tabela de Consulta a um Número Especifico de Telefone:

6.1.6.5.1 Conteúdo do relatório: Quantidade de ligações realizadas; Serviço de consulta 0800;

Data da(s) ligação(ões);
Horário da(s) ligação(ões); Local da ligação; Opção(ões) escolhida(s);
Informação(ões) teclada(s) (quando houver).

6.1.6.5.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada; Estado;
Município.

6.1.6.6 Tabela de Consulta ao Número de Ligações Atendidas e Transferidas ao Atendimento das Operadoras:

6.1.6.6.1 Conteúdo do relatório:

Número de ligações transferidas e percentuais;
Número de ligações com status de ocupada e percentual;
Número de ligações recebidas fora do horário de atendimento do Call Center e percentual;

6.1.6.6.2 Filtros necessários:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada;
Estado;
Município.

6.1.6.6.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:

Serviço consultado (0800);
Região;
Unidade Federativa;
Hora;
Dia;
Mês;
Ano.

6.1.6.7 Tabela de Consulta aos Números dos Telefones Registrados

6.1.6.7.1 Conteúdo do relatório:

Número do telefone;
Local da ligação (Município);
Data da(s) ligação(ões);
Horário da(s) ligação(ões);

Opção(ões) escolhida;
Informação(ões) teclada(s) (quando houver);
Número de ligações
Geração de arquivo CSV para download.

6.1.6.7.2 Filtros necessários:
Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;

6.1.6.8 Tabela de Consulta aos Números de Entrevistas de Perfil Registrados

6.1.6.8.1 Conteúdo do relatório:
Número de entrevistas e percentual;

6.1.6.8.2 Filtros necessários:
Serviço disponível (0800);

6.1.6.9 Gráfico de Consulta ao Número de Ligações Atendidas

6.1.6.9.1 Conteúdo do relatório:
Número de ligações;
Distribuição das ligações, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

6.1.6.9.2 Filtros:
Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada;
Estado;
Município.

6.1.6.9.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:
Serviço consultado (0800); Região;
Unidade Federativa;
Hora;
Dia;
Mês;
Ano.

6.1.6.10 Gráfico de Consulta ao Número de Atendimentos Registrados

6.1.6.10.1 Conteúdo do relatório:
Número de atendimentos;
Distribuição dos atendimentos, de acordo com a opção escolhida de agrupamento para apresentação dos resultados.

6.1.6.10.2 Filtros:
Serviço disponível (0800); Intervalo de data;
Região de origem da chamada; Estado;
Município.

6.1.6.10.3 Agrupamento para apresentação dos resultados:
Serviço consultado (0800);
Região;
Unidade Federativa;
Hora;
Dia;
Mês;
Ano.

6.1.6.11 Mapa de Consulta ao Número de Ligações Atendidas pela Solução

6.1.6.11.1 Conteúdo do relatório:
Número de ligações;
Distribuição das ligações pelo Brasil.

6.1.6.11.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada;

6.1.6.12 Mapa de Consulta ao Número de Atendimentos Registrados

6.1.6.12.1 Conteúdo do relatório:

Número de atendimentos;
Distribuição dos atendimentos pelo Brasil.

6.1.6.12.2 Filtros:

Serviço disponível (0800);
Intervalo de data;
Região de origem da chamada.

6.1.6.13 Mapa Degrade de Consulta ao Número de Ligações Atendidas

6.1.6.13.1 Conteúdo do relatório:

Número de ligações;
Distribuição Degrade das ligações pelo Brasil.

6.1.6.13.2 Filtros:

Serviço disponível (0800); Intervalo
de data;
Região de origem da chamada;

6.1.6.14 Relatório Demonstrando o Índice de Congestionamento de Rotas de Interligação com o Call Center do Ministério da Integração Nacional e Ligações Abandonadas;

6.1.6.15 Outros serviços que possam auxiliar a Central de Atendimento 0800 do Ministério da Integração Nacional serão customizados, devendo a ferramenta suportar a criação de novos relatórios;

6.1.6.16 A licitante vencedora deverá disponibilizar os relatórios, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a entrega da solução e o início do faturamento.

6.1.7 Telemensagem

O sistema deve suportar futuramente a disponibilização de tecnologia de telemensagens, consistindo de sistema de gravação e disponibilização eletrônica com discagem automática de mensagens ou enquetes gravadas para agilizar e disseminar, buscas de informações ou complementação de campanhas a determinados grupos, tais como: população de determinada região, grupos de riscos, grupos gestores, cadastros específicos. Este serviço deverá atender os seguintes requisitos:

Capacidade de realização de até 1.000 (cinco mil) telemensagens por dia; Resultados das enquetes e status das ligações, com acesso a internet; Disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas.

Capacidade de geração das ligações para conjunto de cidades, bairro ou ruas; Fornecimento do banco de dados gerado, identificando número do telefone e status de cada ligação.

O sistema deve ser capaz de suportar aplicações de notificação em várias mídias, como voz, e-mail e SMS via API e protocolo SMPP. O sistema deverá poder gerar chamadas ou contatos automáticos e apresentar anúncios de voz (ou mensagens curtas de texto, no caso de e-mail e SMS). A Aplicação deverá classificar a chamada, permitir a navegação por opções e transferir para um agente.

Deve suportar o envio e recebimento de fax, recebimento de vídeo, prover integração de e-mails, compatíveis, como exemplo, POP3, SMTP e IMAP4 e discagem automática de ligações perdidas e abandonadas na fila de espera, por simples ampliação de software, quando se fizer necessária a utilização destes serviços.

6.1.8 Código Fonte:

Todo código fonte desenvolvido para a solução será de uso da CONTRATANTE, incluindo aplicações de URA, webservices, regras de negócio, conectores de acesso aos dados, etc;

As aplicações de URA devem ser desenvolvidas em plataforma de código aberta (preferencialmente Java ou VXML) permitindo total compatibilidade e integração com os sistemas

atualmente instalados na Contratante.

6.1.9 Serviços:

A prestadora deve possuir suporte do fabricante da URA no Brasil, em regime de 24x7;

Deve prover ambiente de desenvolvimento, teste e homologação, completamente apartado do ambiente de produção em todos os seus componentes, evitando-se interrupção dos serviços prestados para atualizações ou reprogramações necessárias nos serviços em produção.

O índice de atendimento de chamadas deve ser de, no mínimo, de 90% (noventa por cento) das ligações recebidas.

Ficará a critério da CONTRATADA a definição da configuração de rede e solução tecnológica para a prestação do serviço, desde que seja assegurado o atendimento aos níveis de operação e qualidade estabelecidos pelo MI.

Os serviços objetos da presente contratação deverão ser prestados de forma contínua ininterrupta, salvo nas situações excepcionais previstas na própria regulamentação que disciplina a prestação dos serviços.

7 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 Os recursos orçamentários necessários ao atendimento deste Termo de Referência correrão por conta do Orçamento Geral da União a conta do Ministério da Integração Nacional – LOA 2012.

Programa de Trabalho: 04.122.2111.2000.0001

Natureza de Despesa: 33.90.00

Fonte de Recurso: 0100

8 DA ESTIMATIVA DE QUANTIDADE MÉDIA DE LIGAÇÕES RECEBIDAS VIA URA

8.1 O perfil de tráfego das ligações telefônicas recebidas do sistema de tarifação reversa mensalmente pelo Ministério, a quantidade anual, estimada para este serviço é de 12.321.431 (doze milhões trezentos e vinte um mil quatrocentos e trinta e um) minutos ano, conforme distribuição no anexo I.

8.2 A estimativa acima indicada é a quantidade de chamadas recebidas de telefones fixos e móveis, servindo tão somente de subsídio às licitantes na formulação de suas propostas, na oferta do percentual de desconto e, ao pregoeiro, na análise e aferição da proposta mais vantajosa para o Ministério da Integração Nacional, não se constituindo em compromisso futuro.

9 DA PARTICIPAÇÃO

9.1 – Poderão participar da licitação os licitantes que:

9.1.1 desempenham atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação; e

9.1.2 atendam às exigências constantes no Edital e nos seus anexos, inclusive quanto à documentação requerida para sua habilitação.

9.1.3 As empresas que estejam reunidas em consórcio poderão participar da licitação desde que atendidas as normas do art. 16 do Decreto nº 5.450/2005, da Lei nº 6.404/76 com as alterações dadas pelas Leis nº 9.457/97 e 10.303/2001 e art. 33 da Lei 8.666/93 e que atendam as seguintes exigências:

9.1.3.1 comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, com indicação da empresa-líder, que deverá atender às condições de liderança estipuladas no edital e será a representante das consorciadas perante a União;

9.1.3.2 apresentação da documentação de habilitação especificada no instrumento convocatório por empresa consorciada;

9.1.3.3 comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada consorciado, na forma estabelecida no edital;

9.1.3.4 demonstração, por empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis definidos no edital, para fins de qualificação econômico-financeira;

9.1.3.5 responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas fases de licitação e durante a vigência do contrato;

9.1.3.6 obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras, e

9.1.3.7 constituição e registro do consórcio antes da celebração do contrato.

9.1.3.8 As empresas consorciadas não poderão participar, na mesma licitação de mais de um consórcio ou isoladamente.

10 DA PROPOSTA

10.1 Deverá ser impressa em papel timbrado da licitante, contendo a razão social, CNPJ e endereço, redigida em língua portuguesa, com clareza, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada e assinada, por pessoa autorizada, na última folha e rubricada e numerada, sequencialmente, em todas as folhas;

10.2 A empresa a ser CONTRATADA deverá cotar o preço mensal incluindo todos os impostos, observando a planilha correspondente, em real com no máximo 2 (duas) casas decimais após a vírgula.

10.3 Conter prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da proposta;

10.4 Declarar que os preços ofertados englobam todas as despesas dos serviços oferecidos, bem como todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, inclusive os impostos e taxas;

10.5 No caso de divergência entre a discriminação do preço escrito em algarismos e a expressa por extenso, será considerada, exclusivamente, o VALOR ESCRITO POR EXTENSO;

10.6 Será considerado imprescindível que a possível CONTRATADA apresente documentação comprobatória referente à concessão, permissão, autorização e/ou Certificado de Homologação da ANATEL para prestar este serviço e obter o MENOR VALOR GLOBAL, conforme tabela do anexo 1.

10.7 Deverão ser entregues documentos comprobatórios que atestem a capacidade técnica para execução dos serviços, este que por sua vez deverá ser compatível com os serviços objeto desta contratação conforme descrito neste Termo de Referência;

11 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O contrato a ser celebrado terá vigência de, 12(doze) meses contada da data da sua assinatura, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições vantajosas para a Administração, limitada a 60 (sessenta) meses.

12 DA FORMA, DA QUANTIDADE ESTIMADA E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

12.1 Os serviços deverão ser executados conforme legislação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, e ainda em consonância com o detalhamento constante do Anexo 1 deste Termo de Referência.

12.2 A quantidade anual, estimada para este serviço é de 12.321.431 (doze milhões trezentos e vinte um mil quatrocentos e trinta e um) minutos.

12.3 A estimativa acima indicada é relativa à quantidade de chamadas recebidas de telefones fixos e móveis, servindo tão somente à contratada para subsidiá-la na formulação das suas propostas, na oferta dos serviços para implantação, manutenção e a operacionalização dos 64 troncos de voz de URA ativos relativos às portas simultâneas para o atendimento, conferindo à CONTRATADA oportunidade de melhor definir os valores CONTRATADOS, não se constituindo em hipótese alguma possibilidade de compromisso futuro.

12.4 A prestação de serviço de solução 0800 - Unidade de Resposta Audível - URA para processamento de informações, para o Ministério da Integração Nacional, em Brasília – DF serão prestados na Esplanada dos Ministérios, bloco “E” e em outros locais que por ventura venham a ser indicado, se restringindo tão somente ao território do Distrito Federal.

13 DAS RESPONSABILIDADES DO MINISTÉRIO

13.1 Constituem responsabilidades do MI:

13.1.1 efetuar os pagamentos referentes aos serviços prestados, dentro do prazo estabelecido no contrato;

13.1.2 exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº. 8.666/93 e suas alterações posteriores;

13.1.3 documentar as ocorrências havidas e controlar as ligações realizadas;

13.1.4 informar à empresa qualquer anormalidade constatada na prestação dos serviços;

13.1.5 disponibilizar instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços;

13.1.6 permitir o livre acesso dos empregados da empresa a ser contratada às instalações do Ministério, sempre que se fizer necessário, desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços;

13.1.7 comunicar a empresa sobre possíveis irregularidades observadas na execução dos serviços, para imediata adoção das providências de saneamento;

13.1.8 prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa;

13.1.9 pagar mensalmente à empresa pelos serviços prestados, o valor estabelecido em contrato;

13.1.10 fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo CONTRATANTE, não deve ser interrompida;

13.1.11 solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão das contas telefônicas.

14 DAS RESPONSABILIDADES DA EMPRESA A SER CONTRATADA

14.1 Caberá a CONTRATADA, além das responsabilidades resultantes da Lei 9.472/97, do contrato de concessão/autorização assinado com a ANATEL, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados:

14.1.1 Iniciar no prazo máximo de 30 (trinta dias), o atendimento, após a assinatura do contrato, sem prejuízo no sistema de comunicação deste Ministério, os serviços objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA, realizando todas as instalações necessárias à sua execução;

14.1.2 Prestar os serviços de acordo com os padrões de qualidade e normas determinadas pela ANATEL.

14.1.3 Responder pelos danos causados diretamente à Administração do CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;

14.1.4 Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto do CONTRATANTE;

14.1.5 Manter o sigilo e a inviolabilidade dos serviços, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo das telecomunicações e os regulamentos do serviço telefônico fixo comutado local;

14.1.6 Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas imediatamente;

14.1.7 Atender, de imediato, as solicitações de reparo corrigindo, no prazo máximo de 02 (duas) horas, as solicitações de correção e edição no menu de serviços das URA's, e a qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados, após notificação, em conformidade com o estabelecido na Resolução nº. 341/03 ANATEL "Plano Geral de Metas de Qualidades para Serviço Telefônico Fixo Comutado", Capítulo IV - Das Metas de Atendimento às Solicitações de Reparos – Art. 11, tendo em vista fazer parte da estrutura organizacional do Ministério da Integração Nacional a Secretaria Nacional

de Defesa Civil, que presta serviço de utilidade pública a toda a sociedade brasileira;

14.1.8 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

14.1.9 Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

14.1.10 Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CONTRATANTE, inerentes ao objeto;

14.1.11 Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

14.1.12 Fornecer, na forma solicitada pelo CONTRATANTE, os demonstrativos e relatórios de utilização dos serviços;

14.1.13 Conceder igualdade de tratamento de acesso aos serviços;

14.1.14 Garantir a suspensão e/ou interrupção dos serviços, quando solicitado;

14.1.15 Fornecer, quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços dos últimos 12 meses;

14.1.16 Reparar, por sua conta, os danos causados ao Ministério ou a terceiros, quando da instalação de equipamentos e/ou prestação de serviços, bem como os serviços correlatos não citados;

14.1.17 Manter preposto aceito pelo Ministério da Integração Nacional, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário;

14.1.19 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação;

14.1.20 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados na licitação.

14.1.21 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação;

14.1.22 Acatar todas as orientações do Ministério, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

14.1.23 Assumir a responsabilidade por todos encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;

14.1.24 Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE;

14.1.25 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

14.1.26 Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

14.1.27 É expressamente proibida a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE durante a execução dos serviços mencionados;

14.1.28 É expressamente proibida, também, a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do CONTRATANTE;

14.1.29 É vedada à CONTRATADA, sob qualquer hipótese, o fornecimento, utilização e/ou quaisquer tipo de veiculação/divulgação das informações oriundas das ligações recebidas e realizadas, dos dados de possíveis relatórios, das gravações das ligações e de registro, sob pena de imediata rescisão contratual, e responsabilização penal, civil e administrativamente pelo ato de utilização, sendo considerado de sério e alto prejuízo à administração pública;

14.1.30 Realizar backup e entrega de todos os dados e de gravação da URA no encerramento

do presente contrato e fazer a entrega deste material a CONTRATANTE em mídia removível;

14.1.31 Aceitar a numeração dos serviços do sistema de tarifação reversa já existente da Ouvidoria do MI (0800.610021) e Secretária Nacional de Defesa Civil (0800.64440199), devido à portabilidade dos atuais números.

15 DA FORMA DE FATURAMENTO/PAGAMENTO

15.1 O pagamento será efetuado em uma única parcela mensal, mediante a apresentação de Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário, que deverá ser entregue ao Serviço de Telefonia/CSG/CGSL/MI, com 10(dez) dias antes do seu vencimento, e vencerá em data a ser acordada entre as partes.

15.2 Juntamente com à Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário, a empresa a ser contratada deverá entregar, CD gravado com o detalhamento dos serviços prestados no período (FEBRABAM), mencionando tempo médio de utilização (em minutos), valor e quantidade de ligações;

15.3 O documento de cobrança de que trata o subitem anterior deverá ser apresentado pela prestadora a ser contratada e deve corresponder a 01(um) mês de prestação do serviço e discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, os tributos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

15.4 As contribuições e tributos relativos ao ICMS, ISS, CSLL, PIS/PASEP serão cobrados na Conta de Prestação de Serviço - CPS's pelas alíquotas vigentes.

15.5 A incidência de novos tributos ou alteração das alíquotas vigentes na base de cálculo acarretará modificação correspondente nos preços pactuados.

15.5 Havendo erro na Conta de Prestação de Serviço / Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário ou circunstância que impeçam liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a empresa providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação da CPS's, não acarretando qualquer ônus para o Ministério da Integração Nacional.

16 PRAZO DE ATENDIMENTO

16.1 Em virtude da solução ser composta de circuitos digitais (E1's), link IP para comunicação com a Base de Dados do Ministério da Integração Nacional e fornecimento de URA (solução composta de equipamento que se interligará com o PABX hoje existente), o prazo máximo para desenvolvimento e atendimento da solução em sua totalidade será de 30 (trinta) dias.

17 TEMPO DE RECUPERAÇÃO (SLA)

17.1 O prazo começará a contar a partir do horário da abertura do chamado junto à CONTRATADA, e se encerrará no horário da efetiva solução do problema, com fechamento do respectivo chamado, tendo como limites máximos, os constantes na tabela abaixo:

17.1.1 Para resolução do problema de interrupção do serviço (indisponibilidade do DDG 0800 ou interrupção de tráfego nos Centros de Atendimento) o limite máximo aceitável será de 5(cinco) horas a contar da abertura da OS (ordem de Serviço).

17.2 As alterações de configuração de serviços, números dos circuitos, solicitadas pela contratante deverão ser atendidas nos seguintes prazos:

17.2.1 Ativação de novos circuitos em pontos já atendidos pela CONTRATADA e com folga de infraestrutura: até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento pela CONTRATADA da solicitação expressa da contratante.

17.2.2 Ativação de novos circuitos em pontos que não se encontram atendidos pela CONTRATADA ou sem folga na infra-estrutura: até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do recebimento da solicitação expressa do Ministério da Integração;

18 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 Na hipótese de descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar, segundo a gravidade da falta cometida, as seguintes sanções:

18.1.1 advertência por escrito;

18.1.2 multas, nas formas a seguir especificadas:

18.1.2.1 multa correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor dos serviços contratados no caso de recusa total de sua execução;

18.1.2.2 multa correspondente a 0,25% (vinte e cinco décimos por cento) por hora, de interrupção dos serviços calculada sobre o valor estimado do contrato, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, podendo atrair a aplicação cumulativa da multa prevista no item 18.1.2.1;

18.1.2.3 após 24 (vinte e quatro) horas em atraso com a prestação do serviço contratado será aplicado cumulativamente a multa de 1%, por dia de atraso, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, no qual após esse período será considerado inexecução total do contrato atraindo cumulativamente a multa prevista no item 18.1.2.1;

18.1.3 suspensão temporária do direito de participação em licitação com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos, e impedimento de contratar e licitar com a União, Estados, DF ou Municípios pelo prazo de até 05 (cinco) anos, na forma do Art. 7º da Lei 10.520/2002, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida;;

18.1.4 declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, reabilitação esta que será concedida sempre que a penalizada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, com base no inciso anterior.

18.2 Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades supramencionadas.

18.3 O valor correspondente a qualquer multa aplicada à CONTRATADA, respeitado o princípio do contraditório e da ampla defesa, deverá ser recolhido em até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento da notificação em favor da CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA obrigada a comprovar o recolhimento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado.

18.4 As multas referidas no item 18.1.2 desta Cláusula serão recolhidas em qualquer agência bancária integrante da Rede Arrecadora de Receitas Federais, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE; pagas diretamente à CONTRATANTE; descontadas da garantia prestada pela CONTRATADA ou ainda, cobradas judicialmente, nos termos dos §§ 2º e 3º, do art. 86, da Lei nº 8.666/93.

18.5 As penalidades previstas nos incisos “18.1.1, 18.1.3 e 18.1.4” deste Item poderão ser aplicadas juntamente com a do item 18.1.2 facultada a defesa prévia da interessada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

18.6 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à CONTRATANTE, decorrentes das infrações cometidas.

19 DO VALOR ESTIMADO

19.1 De acordo com as pesquisas de mercado efetuadas, o serviço pretendido não possui contratação específica nos Órgãos consultados, apenas serviço de 0800 com atendimento através de PA sem consulta específica a banco de dados. Dessa forma, o que se foi possível estimar um valor do médio de serviço conforme tabela a seguir.

19.2 Segue abaixo pesquisa de preços realizada em órgãos públicos.

ÓRGÃO	ASSINATURA (MÊS)	FIXO (R\$)		MÓVEL	
		LOCAL	LDN	LOCAL	LDN
TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - CONTRATO 41/2011	4.993,87	0,162173	0,399321	0,801452	0,801452
ANAC - CONTRATO 22/2009	3.559,91	0,126070	0,281050	0,700077	0,700077
MINISTÉRIO DA SAÚDE - Pregão Eletrônico nº 29/2011	0,00	0,02399	0,560300	0,395550	0,395550
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS	9.081,99	0,098210	0,211180	0,702240	0,702240
AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	648,75	0,040000	0,110000	N / C	N / C
MINISTÉRIO DA DEFESA	0,00	0,088100	0,230100	0,661900	0,808400

ÓRGÃO	ASSINATURA	FIXO (R\$)		MÓVEL (R\$)	
		Local	LDN	Local	LDN
MEDIA ENCONTRADA NOS ÓRGÃOS CONSULTADOS	4.571,13	0,089757	0,298659	0,652244	0,681544

ORIGEM DAS LIGAÇÕES	QUANT. DE MINUTOS (UNIDADE/ ANO)	PREÇO UNITÁRIO DO MINUTO	VALOR ANUAL APÓS DESCONTO
FIXO - LOCAL	99.886	0,089757	8.965,47
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS DEMAIS ESTADOS DA R2 (PGO) PARA BRASÍLIA	601.919	0,298659	179.768,53
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R1 (PGO) PARA BRASÍLIA	732.624	0,298659	218.804,75
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R3 (PGO) PARA BRASÍLIA	731.954	0,298659	218.604,65
MÓVEL - LOCAL	162.217	0,652244	105.805,06
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS DEMAIS ESTADOS DA R2 (PGO) PARA BRASÍLIA	138.253	0,681544	94.225,50
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R1 (PGO) PARA BRASÍLIA	126.477	0,681544	86.199,64
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R3 (PGO) PARA BRASÍLIA	164.805	0,681544	112.321,86
SUBTOTAL (A)			1.024.695,46

DESCRIÇÃO	PREÇO UNITÁRIO DO MINUTO	VALOR ANUAL APÓS DESCONTO
ASSINATURA MENSAL DE 2 (DOIS) FEIXES DIGITAIS	3.047,42	73.138,08
TAXA DE INSTALAÇÃO (VALOR ÚNICO)	7.568,32	7.568,32
ASSINATURA MENSAL DO SERVIÇO DE URA (LOCAÇÃO DO EQUIPAMENTO)	10.141,76	121.701,12
SUBTOTAL (B)		202.407,52

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTD DE MÊS	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
ACESSO DEDICADO À INTERNET, COM 1(UM) LINKS DE 4 (QUATRO) MBPS, DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO PROJETO BÁSICO (ANEXO).	12	3.889,27	46.671,24
TAXA DE INSTALAÇÃO DO CIRCUITO 4MBPS	1	2.030,25	2.030,25
SUBTOTAL (C)			48.701,49

VALOR TOTAL DO ESTIMADO PARA O SERVIÇO 0800 A+B+C	1.275.804,47
--	---------------------

19.3 Estimativa total anual tomando como base a média dos valores praticados nos Órgão da Administração Federal, que é de **R\$ 1.275.804,47 (um milhão duzentos e setenta e cinco mil oitocentos e quatro reais e quarenta e sete centavos);**

20 DO REAJUSTE

20.1 Os preços das tarifas do serviço da operadora contratada, serão reajustados pelo poder competente conforme determinado em resolução ou outro ato, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL por intermédio do Índice de Serviço de Telecomunicações – IST. Será permitido o reajuste do Contrato desde que seja observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, visando à adequação aos novos preços do mercado.

21 DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 A Divisão de Administração de Edifícios – DAE/CSG/CGSL ficará à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas referentes às especificações técnicas constantes deste Termo de Referência no telefone (61) 3414-5999, falar com o Sr. Emilio Miranda.

21.2 Submeto o presente Termo de Referência à Senhora Coordenadora de Serviços para avaliação, com vistas ao Senhor Coordenador-Geral de Suporte Logístico, para análise e deliberação, visando submeter à autoridade competente para aprovação do Termo de Referência e autorização da abertura dos procedimentos licitatórios.

CONFERE COM O ORIGINAL ACOSTADO AO PROCESSO



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

ANEXO I – AO TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2012
 MODELO DE CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA
 COMERCIAL (em papel timbrado da empresa)
 PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ORIGEM DAS LIGAÇÕES	QUANT. DE MINUTOS (UNIDADE/ ANO)	PREÇO UNITÁRIO DO MINUTO	VALOR ANUAL APÓS DESCONTO
FIXO - LOCAL	99.886	0,089757	
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS DEMAIS ESTADOS DA R2 (PGO) PARA BRASÍLIA	601.919	0,298659	
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R1 (PGO) PARA BRASÍLIA	732.624	0,298659	
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R3 (PGO) PARA BRASÍLIA	731.954	0,298659	
MÓVEL - LOCAL	162.217	0,652244	
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS DEMAIS ESTADOS DA R2 (PGO) PARA BRASÍLIA	138.253	0,681544	
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R1 (PGO) PARA BRASÍLIA	126.477	0,681544	
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R3 (PGO) PARA BRASÍLIA	164.805	0,681544	
SUBTOTAL (A)			

DESCRIÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	VALOR ANUAL APÓS DESCONTO
ASSINATURA MENSAL DE 2 (DOIS) FEIXES DIGITAIS	3.047,42	
TAXA DE INSTALAÇÃO (VALOR ÚNICO)	7.568,32	
ASSINATURA MENSAL DO SERVIÇO DE URA (LOCAÇÃO DO EQUIPAMENTO)	10.141,76	
SUBTOTAL (B)		

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTD DE MÊS	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
ACESSO DEDICADO À INTERNET, COM 1(UM) LINKS DE 4 (QUATRO) MBPS, DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO PROJETO BÁSICO (ANEXO).	12	3.889,27	
TAXA DE INSTALAÇÃO DO CIRCUITO 4MBPS	1	2.030,25	
SUBTOTAL (C)			

VALOR TOTAL DO ESTIMADO PARA O SERVIÇO 0800 A+B+C
--

OBS.: O critério de avaliação das propostas será o de Menor preço por item da Proposta. **PREÇO TOTAL DA**

PROPOSTA R\$: _____ (valor por extenso) **VALIDADE DA**

PROPOSTA: _____ / _____ / _____ (Não inferior a 60 dias)

RAZÃO SOCIAL:

ENDEREÇO:

TELEFONE:

FAX:

E-MAIL:

BANCO:

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

_____, _____ de _____ de _____

- carimbo padronizado de CNPJ -

Assinatura do responsável pela empresa

Observações:

- > Descrição detalhada do item, conforme especificações constantes dos itens 1;
- > Preço total da proposta em moeda corrente nacional, expressos em algarismos e por extenso;
- > Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, contados da data prevista para entrega das propostas;
- > Razão social, endereço completo, telefone/fax, da empresa proponente, CNPJ, nome do banco, agência e nº da conta bancária onde deseja receber os seus créditos.



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

ANEXO II – EDITAL 20/2012

CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º XX/2012-MI DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, NA FORMA ABAIXO.

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco “E”, em Brasília- DF, inscrito no CNPJ sob o nº 03.353.358/0001-96, neste ato representado por seu Diretor do Departamento de Gestão Interna, **PAULO SÉRGIO BOMFIM**, portador da Cédula de Identidade nº 834.809 – SSP/DF e do CPF/MF sob o nº 352.061.101-59, nomeado pela Portaria nº 160 de 12 janeiro de 2011, publicado no Diário Oficial da União do dia 12 de janeiro de 2011, com competência para assinar contratos, nos termos do Artigo 8º, Inciso III, por meio da Portaria nº 477, de 05 de julho de 2011, publicado no Diário Oficial da União de 06 de julho de 2011, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, com sede **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, CEP: **XXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, representada por seu **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador da Cédula de Identidade nº **XXXXXXXXXX** SSP/DF e do CPF sob o nº **XXXXXXXXXXXX** e por seu **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador da Cédula de Identidade nº **XXXXXXXXXX** SSP/XX e do CPF sob o nº **XXXXXXXXXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**, firmam o presente Contrato, nos termos do Pregão Eletrônico nº 03/2012, de acordo com o Processo nº 59000.001101/2011-10, dentro das condições estabelecidas pela Lei Complementar nº 123/2006, Lei nº 10.520/2002, Decreto nº. 5.450/2005, Decreto nº 3.555/2000, Decreto nº 6.204/2007, Decreto nº 2.271/1997, Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2008, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, mediante as Cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviço telefônico fixo comutado – STFC na modalidade DDG - 0800, no sistema de tarifação reversa (passivo) ou tarifação direta (contact center ativo), e Plataforma de Atendimento Automático com Unidade de Resposta Audível – URA, bem como o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica completa, necessária à disponibilização do serviço para processamento de informações e vocalização das mesmas, para o Ministério da Integração Nacional, em Brasília-DF possibilitando receber ligações telefônicas em âmbito nacional. Os serviços deverão ser executados em conformidade com a legislação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda conformidade com o Edital do Pregão Eletrônico nº 20/2012, Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, em sua redação atual, vinculando-se ainda ao Termo de Referência a Proposta da **CONTRATADA** e demais documentos constantes do Processo nº 59000.001101/2011-10 que, independente de transcrição, integram este Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**, todos os equipamentos (modem ótico, fibra ótica, URA e quaisquer outros equipamentos inerentes ao funcionamento do 0800) se necessários para a execução dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA – DAS DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS

As descrições dos serviços são as estabelecidas no item 6 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA QUINTA – DA FORMA, DE QUANTIDADE ESTIMADA E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados conforme legislação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, e ainda em consonância com o detalhamento constante do item 5 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A quantidade anual, estimada para este serviço é de 12.321.431 (doze milhões trezentos e vinte mil quatrocentos e trinta e um) minutos.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A estimativa acima indicada é relativa à quantidade de chamadas recebidas de telefones fixos e móveis, servindo tão somente à **CONTRATADA** para subsidiá-la na formulação das suas propostas, na oferta dos serviços para implantação, manutenção e a operacionalização dos 64 troncos de voz de URA ativos relativos às portas simultâneas para o atendimento, conferindo à **CONTRATADA** oportunidade de melhor definir os valores **CONTRATADOS**, não se constituindo em hipótese alguma possibilidade de compromisso futuro.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A prestação de serviço de solução 0800 - Unidade de Resposta Audível - URA para processamento de informações, para o **CONTRATANTE** serão prestados na Esplanada dos Ministérios, bloco “E” e em outros locais que por ventura venham a ser indicado, se restringindo tão somente ao território do Distrito Federal.

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DE ATENDIMENTO

Em virtude da solução ser composta de circuitos digitais (E1's), link IP para comunicação com a Base de Dados do **CONTRATANTE** e fornecimento de URA (solução composta de equipamento que se interligará com o PABX hoje existente), o prazo máximo para desenvolvimento e atendimento da solução em sua totalidade será de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO TEMPO DE RECUPERAÇÃO (SLA)

O prazo começará a contar a partir do horário da abertura do chamado junto à **CONTRATADA**, e se encerrará no horário da efetiva solução do problema, com fechamento do respectivo chamado, tendo como limites máximos, conforme abaixo:

- Para resolução do problema de interrupção do serviço (indisponibilidade do DDG 0800 ou interrupção de tráfego nos Centros de Atendimento) o limite máximo aceitável será de 5(cinco) horas a contar da abertura da OS (ordem de Serviço).
- As alterações de configuração de serviços, números dos circuitos, solicitadas pela contratante deverão ser atendidas nos seguintes prazos:
- Ativação de novos circuitos em pontos já atendidos pela **CONTRATADA** e com folga de infra-estrutura: até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento pela **CONTRATADA** da solicitação expressa da contratante.
- Ativação de novos circuitos em pontos que não se encontram atendidos pela **CONTRATADA** ou sem folga na infra-estrutura: até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do recebimento da solicitação expressa do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE

Os preços das tarifas do serviço da operadora contratada, serão reajustados pelo poder competente conforme determinado em resolução ou outro ato, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL por intermédio do Índice de Serviço de Telecomunicações – IST. Será permitido o reajuste do Contrato desde que seja observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, visando à adequação aos novos preços do mercado.

CLÁUSULA NONA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Constituem responsabilidades do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos referentes aos serviços prestados, dentro do prazo estabelecido neste Contrato;
- b) exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº. 8.666/93 e suas alterações posteriores;
- c) documentar as ocorrências havidas e controlar as ligações realizadas;
- d) informar à **CONTRATADA** qualquer anormalidade constatada na prestação dos serviços;
- e) disponibilizar instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços;
- f) permitir o livre acesso dos empregados da **CONTRATADA** às instalações do **CONTRATANTE**, sempre que se fizer necessário, desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços;
- g) comunicar a **CONTRATADA** sobre possíveis irregularidades observadas na execução dos serviços, para imediata adoção das providências de saneamento;
- h) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa;
- i) pagar mensalmente à **CONTRATADA** pelos serviços prestados, o valor estabelecido em Contrato;
- J) fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo **CONTRATANTE**, não deve ser interrompida;
- K) solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão das contas telefônicas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Caberá a **CONTRATADA**, além das responsabilidades resultantes da Lei 9.472/97, do contrato de concessão/autorização assinado com a ANATEL, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados:

- a) Iniciar no prazo máximo de 30 (trinta dias), o atendimento, após a assinatura deste Contrato, sem prejuízo no sistema de comunicação do **CONTRATANTE**, os serviços objeto deste Contrato, realizando todas as instalações necessárias à sua execução;
- b) Prestar os serviços de acordo com os padrões de qualidade e normas determinadas pela ANATEL.
- c) Responder pelos danos causados diretamente à Administração do **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- d) Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto do **CONTRATANTE**;
- e) Manter o sigilo e a inviolabilidade dos serviços, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo das telecomunicações e os regulamentos do serviço telefônico fixo comutado local;
- f) Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas imediatamente;
- g) Atender, de imediato, as solicitações de reparo corrigindo, no prazo máximo de 02 (duas) horas, as solicitações de correção e edição no menu de serviços das URA's, e a qualquer ocorrência de interrupção na

prestação dos serviços contratados, após notificação, em conformidade com o estabelecido na Resolução nº. 341/03 ANATEL “Plano Geral de Metas de Qualidades para Serviço Telefônico Fixo Comutado”, Capítulo IV - Das Metas de Atendimento às Solicitações de Reparos – Art. 11, tendo em vista fazer parte da estrutura organizacional do Ministério da Integração Nacional a Secretaria Nacional de Defesa Civil, que presta serviço de utilidade pública a toda a sociedade brasileira;

h) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

i) Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

j) Atender prontamente quaisquer exigências do representante do **CONTRATANTE**, inerentes ao objeto;

k) Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

l) Fornecer, na forma solicitada pelo **CONTRATANTE**, os demonstrativos e relatórios de utilização dos serviços;

m) Conceder igualdade de tratamento de acesso aos serviços;

n) Garantir a suspensão e/ou interrupção dos serviços, quando solicitado;

o) Fornecer, quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços dos últimos 12 (doze) meses;

p) Reparar, por sua conta, os danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, quando da instalação de equipamentos e/ou prestação de serviços, bem como os serviços correlatos não citados;

q) Manter preposto aceito pelo **CONTRATANTE**, durante o período de vigência deste Contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário;

r) Manter, durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação;

s) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados na licitação.

t) Manter, durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação;

u) Acatar todas as orientações do **CONTRATANTE**, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

v) Assumir a responsabilidade por todos encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**;

w) Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência do **CONTRATANTE**;

y) Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

x) Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

z) É expressamente proibida a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do **CONTRATANTE** durante a execução dos serviços mencionados;

aa) É expressamente proibida, também, a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do **CONTRATANTE**;

bb) É vedada à **CONTRATADA**, sob qualquer hipótese, o fornecimento, utilização e/ou quaisquer tipo de veiculação/divulgação das informações oriundas das ligações recebidas e realizadas, dos dados de possíveis relatórios, das gravações das ligações e de registro, sob pena de imediata rescisão contratual, e responsabilização penal, civil e administrativamente pelo ato de utilização, sendo considerado de sério e alto prejuízo à administração pública;

cc) Realizar backup e entrega de todos os dados e de gravação da URA no encerramento do presente Contrato e fazer a entrega deste material ao **CONTRATANTE** em mídia removível;

dd) Aceitar a numeração dos serviços do sistema de tarifação reversa já existente da Ouvidoria do MI (0800.610021) e Secretária Nacional de Defesa Civil (0800.64440199), devido à portabilidade dos atuais números.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PREÇO

O valor mensal estimado deste Contrato é de R\$ xxxx,xx (xxxxxx), perfazendo o total estimado anual de R\$ xxxx,xx (xxxxxx), conforme Planilha de Formação de Preços, Anexo I deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições vantajosas para a Administração, limitado a 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução dos serviços deste Contrato deverá correr a conta dos recursos consignados na Lei Orçamentária Anual de 2012 (LOA 2012), obedecendo a seguinte classificação orçamentária: Programa de Trabalho: 04.122.2111.2000.0001, Nacional; Natureza da Despesa: 33.90.00; Fonte de Recursos: 0100. Nota de Empenho nº xxx, de xx de xxxxx de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em uma única parcela mensal, mediante a apresentação de Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário, que deverá ser entregue ao Serviço de Telefonia/CSG/CGSL/MI do **CONTRATANTE**, com 10(dez) dias antes do seu vencimento, e vencerá em data a ser acordada entre as partes.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Juntamente com a Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário, a **CONTRATADA** deverá entregar, CD gravado com o detalhamento dos serviços prestados no período (FEBRABAM), mencionando tempo médio de utilização (em minutos), valor e quantidade de ligações;

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - O documento de cobrança de que trata a Subcláusula anterior deverá ser apresentado pela **CONTRATADA** e deve corresponder a 01(um) mês de prestação do serviço e discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, os tributos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - As contribuições e tributos relativos ao ICMS, ISS, CSLL, PIS/PASEP serão cobrados na Conta de Prestação de Serviço - CPS's pelas alíquotas vigentes.

SUBCLÁUSULA QUARTA - A incidência de novos tributos ou alteração das alíquotas vigentes na base de cálculo acarretará modificação correspondente nos preços pactuados.

SUBCLÁUSULA QUINTA - Havendo erro na Conta de Prestação de Serviço / Nota Fiscal / Fatura / Boleto Bancário ou circunstância que impeçam liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação da CPS's, não acarretando

qualquer ônus para o **CONTRATANTE**.

SUBCLÁUSULA SEXTA - Caso a **CONTRATADA** seja optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - **Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.**

SUBCLÁUSULA OITAVA - **Os Pagamentos efetuados não isentarão a CONTRATADA das obrigações e responsabilidades.**

SUBCLÁUSULA NONA - **O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes à multa ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos pactuados neste Contrato;**

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - Nos casos eventuais de atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que o índice de compensação financeira devido pelo **CONTRATANTE**, entre a data prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, terá a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

EM = Encargos Moratórios;

VP = Valor da parcela a ser paga;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

I = índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$\frac{I = (TX)}{365} \quad \frac{I = (6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - O **CONTRATANTE** poderá eximir-se do pagamento dos encargos acima referidos mediante a apresentação prévia de expressa justificativa sobre as razões do atraso de pagamento, obrigando-se a **CONTRATADA** a manifestar-se, também por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação, sob pena de considerar-se aceitação das justificativas apresentadas.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - O **CONTRATANTE** estará eximida de cumprir os itens relativos à compensações financeiras nos casos em que a **CONTRATADA** houver concorrido direta ou indiretamente para a ocorrência do atraso.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - A liberação do pagamento ficará condicionada **à consulta** prévia ao Cadastro de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Federais - CADIN e ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da situação da **CONTRATADA** em relação às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

A **CONTRATADA** ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços objeto deste Contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor

inicial atualizado deste Instrumento. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO

Representará a Administração neste Contrato um Fiscal especialmente designado pelo **CONTRATANTE**, auxiliado por seus assistentes, e, tanto o Fiscal como seus assistentes deverão estar lotados na Coordenação-Geral de Suporte Logístico.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Na hipótese de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela **CONTRATADA**, ou a infringência de preceitos legais pertinentes, a **CONTRATANTE** poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar, segundo a gravidade da falta cometida, as seguintes sanções:

- I. Advertência;
- II. Multa:
 - a) multa correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor dos serviços contratados no caso de recusa total de sua execução;
 - b) multa correspondente a 0,25% (vinte e cinco décimos por cento) por hora, de interrupção dos serviços calculada sobre o valor estimado do Contrato, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, podendo atrair a aplicação cumulativa da multa prevista na alínea “a” do inciso II, desta Cláusula;
 - c) após 24 (vinte e quatro) horas em atraso com a prestação do serviço contratado será aplicado cumulativamente a multa de 1%, por dia de atraso, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, no qual após esse período será considerado inexecução total do contrato atraindo cumulativamente a multa prevista na alínea “a” do inciso II, desta Cláusula;
- III. Suspensão temporária do direito de participação em licitação com a administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos, e impedimento de contratar e licitar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios pelo prazo de até 05 (cinco) anos, na forma do art. 7º da Lei 10.520/2002, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falata cometida.
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, reabilitação esta que será concedida sempre que a penalizada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, com base no inciso anterior.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** ficará isenta das penalidades supramencionadas.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – O valor correspondente a qualquer multa aplicada à **CONTRATADA**, respeitado o princípio do contraditório e da ampla defesa, deverá ser recolhido em até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento da notificação em favor do **CONTRATANTE**, ficando a **CONTRATADA** obrigada a comprovar o recolhimento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado.

SUBCLÁUSULA QUARTA – As multas referidas no inciso II desta Cláusula serão recolhidas em qualquer agência bancária integrante da Rede Arrecadadora de Receitas Federais, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pelo **CONTRATANTE** pagas diretamente à **CONTRATANTE** descontadas da garantia prestada pela **CONTRATADA** ou ainda, cobradas judicialmente, nos termos dos §§ 2º e 3º, do art. 86, da Lei nº 8.666/93.

SUBCLÁUSULA QUINTA – As penalidades previstas nos incisos “I”, “III” e “IV” desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso “II”, facultada a defesa prévia da interessada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

SUBCLÁUSULA SEXTA – As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao **CONTRATANTE**, decorrentes das infrações cometidas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

SUBCLÁUSULA ÚNICA – Conforme o disposto no inciso IX do artigo 55 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a **CONTRATADA** reconhece os direitos do **CONTRATANTE**, em caso de rescisão administrativa prevista no *caput*.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA GARANTIA

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a **CONTRATADA** prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo optar por qualquer uma das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – A **CONTRATADA** deve apresentar, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data da entrega da via do Contrato assinada, garantia no valor e nas condições descritas no Edital e neste Contrato.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** deverá reintegrar o seu valor, no prazo não superior a 8 (oito) dias, contados da data em que for notificada.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Quando se tratar de depósito caucionado, a garantia deverá observar o disposto no Decreto-lei nº 1.737, de 20 de dezembro de 1979 e orientação do SIAFI, que determinam que as garantias prestadas em dinheiro, nas licitações públicas, devem ser depositadas na Caixa Econômica Federal – CEF, em conta expressamente indicada pela adjudicatária.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Quando a garantia for prestada sob a forma de Fiança Bancária, a Carta de Fiança deverá ter validade mínima igual ao prazo inicial do Contrato, com expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 da Lei 10.406/02 - Código Civil, bem como conter cláusula de prorrogação automática, até que o **CONTRATANTE** confirme o cumprimento integral das obrigações da **CONTRATADA**, devendo ainda estar reconhecidas em cartório as firmas dos garantes.

SUBCLÁUSULA QUINTA – Se a Garantia for prestada por Seguro Garantia, o **CONTRATANTE** deverá constar como beneficiário do seguro e a apólice deverá conter cláusula expressa de cobertura de multas e penalidades contratuais impostas à **CONTRATADA**, a qual deve ser similar ao texto que se segue: *Esta garantia dá cobertura ao pagamento das multas e penalidades contratuais impostas à Contratada.*

SUBCLÁUSULA SEXTA – Quando a garantia for prestada na modalidade Título da Dívida Pública, deverão ser apresentados o laudo original do perito e a planilha referente ao Título, sendo a garantia expressa em moeda corrente, em original ou em cópia autenticada, e sua aceitação fica condicionada à atestação de sua validade e exigibilidade pelo órgão competente das fazendas federais, estaduais e municipais respectivas, conforme o caso.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA – O prazo para que o **CONTRATANTE** cientifique a instituição garantidora do fato justificador da execução da garantia deverá ser **igual ou superior a 90 (noventa) dias**, contado a partir do término da vigência do Contrato.

SUBCLÁUSULA OITAVA – Não serão admitidas garantias contendo cláusula que fixe prazos prescricionais distintos daqueles previstos na lei civil para que o **CONTRATANTE** requeira perante a instituição garantidora.

SUBCLÁUSULA NONA – A não apresentação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o Edital, no prazo fixado, significará recusa à assinatura do Contrato, ensejando aplicação das sanções previstas no Edital.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA – DA PUBLICAÇÃO

Incumbirá ao **CONTRATANTE** providenciar a publicação deste instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até 20 (vinte) dias da data de sua assinatura, com indicação da modalidade de licitação e de seu número de referência, como condição de eficácia.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA PRIMEIRA – DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, nos termos do disposto no § 2º, do art. 55, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, em sua redação atual.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato Administrativo em 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, serão assinadas pelos representantes das partes, **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**.

Brasília, de de 2012.

Pelo CONTRATANTE:

PAULO SÉRGIO BOMFIM
Diretor do Departamento de Gestão Interna

Pela CONTRATADA:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Representante Legal da Empresa

TESTEMUNHAS

Nome:
CPF/MF:

Nome:
CPF/MF:



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

ANEXO I - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ORIGEM DAS LIGAÇÕES	QUANT. DE MINUTOS (UNIDADE/ ANO)	PREÇO UNITÁRIO DO MINUTO	PERCENTUAL DE DESCONTOS	PREÇO UNIT. APÓS DESCONTO	VALOR ANUAL APÓS DESCONTO
FIXO - LOCAL	99.886				
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS DEMAIS ESTADOS DA R2 (PGO) PARA BRASÍLIA	601.919				
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R1 (PGO) PARA BRASÍLIA	732.624				
FIXO LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R3 (PGO) PARA BRASÍLIA	731.954				
MÓVEL - LOCAL	162.217				
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS DEMAIS ESTADOS DA R2 (PGO) PARA BRASÍLIA	138.253				
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R1 (PGO) PARA BRASÍLIA	126.477				
MOVEL LDN - LIGAÇÕES DOS ESTADOS DA R3 (PGO) PARA BRASÍLIA	164.805				
SUBTOTAL (A)					
DESCRIÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PERCENTUAL DE DESCONTOS	VALOR ANUAL APÓS DESCONTO		
ASSINATURA MENSAL DE 2 (DOIS) FEIXES DIGITAIS					
TAXA DE INSTALAÇÃO (1 única cobrança)					
ASSINATURA MENSAL DO SERVIÇO DA URA (LOCAÇÃO DO EQUIPAMENTO)					
SUBTOTAL (B)					
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTD DE MÊS	VALOR UNITÁRIO	PERCENTUAL DE DESCONTOS	VALOR TOTAL	
ACESSO DEDICADO À INTERNET, COM 1(UM) LINKS DE 4 (QUATRO) MBPS, DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO PROJETO BÁSICO (ANEXO).	12				
TAXA DE INSTALAÇÃO DO CIRCUITO 4MBPS (1 única cobrança)	1				
SUBTOTAL (C)					
VALOR TOTAL DO ESTIMADO PARA O SERVIÇO 0800 A+B+C					