



Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

### CONTRATO 022/2023/SEPLAG

Contrato que entre si celebram o Estado de Mato Grosso, por intermédio da **Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG** e a empresa **STELMAT TELEINFORMATICA LTDA.** que tem por objeto a contratação de empresa especializada em manutenção preventiva, corretiva e preditiva nos sistemas telefônicos, modelo MX-ONE, do fabricante Mitel, com fornecimento de ampliação e serviços dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso.

O **Estado de Mato Grosso**, por intermédio da **Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão/SEPLAG**, com sede na Rua C, Bloco III, s/nº, Bairro: Centro Político Administrativo, CEP: 78049-005, Cuiabá-MT, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.507.415/0004-97, neste ato representado pelo Secretário de Estado de Planejamento e Gestão, nomeado através Ato nº 5.364/2022 publicado no D. O. E. de 30 de dezembro de 2022, o Sr. **Basílio Bezerra Guimarães dos Santos**, brasileiro, funcionário público, portador do RG nº 793306 SSP/MT, inscrito no CPF/MF sob o nº 630.581.111-34, residente e domiciliado nesta Capital, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa **STELMAT TELEINFORMATICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF pelo nº 00.950.386/0001-00, localizada da Rua das Orquídeas, n 222, Térreo, Bairro Bosque da Saúde, CEP: 78.050-010, Cuiabá/MT, doravante denominada **CONTRATADA**, representada pelo Sr. **ALLAN EXUPERY DE ARAUJO**, portador do RG: 03586227 SJ/MT e o CPF: 353.904.251-20, doravante denominada **CONTRATADA**, Parecer jurídico nº 00246/2023/SGPG/PGEMT, tendo em vista o que consta no **Processo SEPLAG-PRO-2023/07729**. Resolvem celebrar o presente contrato, que será regido pela Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores e, no que couber, a Lei nº 10.520, de 17/07/2002, e o Decreto nº 2.271/1997, assim como, supletivamente, pelos Princípios da Teoria Geral dos Contratos, pelas disposições de direito privado e pelas cláusulas e condições a seguir delineadas:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

**1.1.** O objeto do presente instrumento refere-se à Contratação de empresa especializada em manutenção preventiva, corretiva e preditiva nos sistemas telefônicos, modelo MX-ONE, do fabricante Mitel, com fornecimento de ampliação e serviços dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, que deriva da **adesão (CARONA) à Ata de Registro de Preços nº 056/2023/TJMT, decorrente do Pregão Eletrônico nº 011/2023/TJMT**, em conformidade com o Termo de Referência apresentado e demais anexos, independente de transcrição.

**1.2. Vincula-se a este contrato o Edital Pregão Eletrônico nº 011/2023/TJMT.**

1 de 23



Assinado com senha por BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 01/09/2023 às 17:19:23.  
Documento Nº: 11435352-7606 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=11435352-7606>



SIGA



Govorno do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Govorno do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

2.1. Os preços do objeto contratado são os obtidos no certame licitatório da ARP nº 056/2023/TJMT, decorrente do Pregão Eletrônico nº 011/2023/TJMT abaixo indicados, nas quais estão incluídas todas as despesas necessárias à sua execução (tributos, seguros, encargos sociais, etc.).

ARP Nº 56/2023 - TJMT						
LOTE UNICO						
FORNECIMENTO E AMPLIAÇÃO						
ITEM	COD. SIAG	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.1	1112728	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE LICENÇA DE TRONCO SIP – para central modelo MX-ONE, fabricante MITEL.	LICENÇA	250	R\$ 211,95	R\$ 52.987,50
1.15	1112733	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO TERMINAL IP TIPO I.	UNID.	100	R\$ 2.454,45	R\$ 245.445,00
1.16	1112735	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO TERMINAL IP TIPO II.	UNID.	25	R\$ 3.452,20	R\$ 86.305,00
1.17	1112737	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO TERMINAL IP TIPO III.	UNID.	1440	R\$ 650,00	R\$ 936.000,00
VALOR TOTAL						R\$ 1.320.737,50

MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA							
ITEM	CÓDIGO SIAG	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1.19	1112740	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS para manutenção preventiva, corretiva e preditiva na central PABX	PORTAS	1947	R\$ 23,00	R\$44.781,00	R\$537.372,00

2 de 23



Assinado com senha por BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 01/09/2023 às 17:19:23.  
Documento Nº: 11435352-7606 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=11435352-7606>



SEPLAGDIC202321322A

SIGA



		modelo MX- ONE, fabricante MITEL.					
<b>VALOR TOTAL</b>							<b>R\$537.372,00</b>
<b>VALOR TOTAL GLOBAL: R\$ 1.858.109,50 (um milhão oitocentos e cinquenta e oito mil cento e nove reais e cinquenta centavos).</b>							

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir de da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por conforme artigo 57 II da Lei 8666/1993.

#### CLAUSULA QUARTA – PREÇO

4.1. Valor total de **R\$ 1.858.109,50** (um milhão oitocentos e cinquenta e oito mil cento e nove reais e cinquenta centavos);

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### CLAUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA

5.1. O recurso para pagamento dos serviços do referido objeto será da seguinte dotação orçamentária:

UO	Projeto Atividade	Natureza de Despesa	Fonte de Recurso
11601	2007	44.90.52	15010000
30101	2558	33.90.40	15000000

5.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### CLAUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. DOS CRITÉRIOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1.1. RETENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA SOBRE PAGAMENTO





Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

**6.1.2.** Consoante ao artigo 3º da Portaria N° 152/GSF/SEFAZ/2023, os prestadores de serviços e fornecedores de bens deverão emitir as notas fiscais, faturas ou recibo sem observância às regras de retenção dispostas na Instrução Normativa RFB nº1.234, de 11 de janeiro de 2012;

**6.1.3.** Será realizado a retenção do imposto de renda nos termos da Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, da Receita Federal do Brasil (RFB), e da Portaria nº 152/GSF/SEFAZ/2023, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda (SEFAZ).

**6.2.** O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura (data do protocolo via Protocolo Administrativo Virtual, em observância a IN 10/2021-C.Adm), contendo o detalhamento dos produtos entregues e dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

**6.2.1.** O pagamento somente será efetuado mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA, acompanhada de documentos que comprovem a regularidade fiscal perante a fazenda pública federal, estadual e municipal, bem como certidão negativa de débitos trabalhistas, de regularidade do recolhimento de Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;

**6.2.2.** A Contratada não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso daquele apresentado em sua Proposta e constante do preâmbulo do Contrato;

**6.2.3.** As Notas Fiscais/Faturas apresentadas em desacordo com o estabelecido no Edital e no Contrato serão devolvidas à Contratada para a devida regularização e nesse caso o prazo previsto para o pagamento será interrompido.

**a)** A contagem do prazo previsto para pagamento será reiniciada a partir da respectiva regularização, desconsiderado o prazo anteriormente decorrido durante a análise das Notas Fiscais/Faturas consideradas irregulares.

### **6.3. CRITÉRIOS PARA FATURAMENTO**

**6.3.1.** Do Fornecimento da Ampliação:

**a)** Pagamento à vista, mediante apresentação da nota fiscal e dos materiais entregues e instalados;

**6.3.2.** Do Serviços no modelo SaaS:

**a)** Pagamento mensal, mediante apresentação da nota fiscal e atesto dos serviços prestados.

**6.3.3.** Da Mão de Obra para Manutenção Preventiva, Corretiva e Preditiva:

**a)** Pagamento mensal, mediante apresentação da nota fiscal e atesto dos serviços prestados.

### **CLAÚSULA SÉTIMA – REJUSTE**

**7.1.** Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços dos serviços objeto do contrato poderão sofrer reajuste após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços no processo licitatório, utilizando-



SEPLAGDIC202321322A



se a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:

Onde:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do reajuste;

Io = índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta; P = preço atual dos serviços;

**7.2.** O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito do CONTRATADO, nos termos do item 23.1 deste contrato;

**7.3.** O valor contratual poderá ser revisto, para mais ou para menos, desde que demonstrado o desequilíbrio inicial do contrato, na hipótese de fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito que tenha comprovadamente ocorrido após a apresentação da proposta pelo Contratado;

**7.4.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridos após a data de apresentação da proposta, desde que comprovada sua repercussão nos preços contratados, facultarão às partes rever, para mais ou para menos, o valor contratado.

#### **CLAÚSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO**

**8.1.** Os serviços realizados serão objetos de avaliação dos respectivos Fiscais das unidades onde se encontram as Centrais PABX, com o escopo de averiguar sua execução, conforme o presente Termo;

**8.2.** Se for constatado que os serviços de manutenção e/ou correção foram executados com má qualidade, esses não serão pagos pela CONTRATANTE, ficando a contratada obrigada a executar o serviço novamente;

**8.3.** Mensalmente, os Fiscais deverão assinar os Relatórios, atestando e validando a realização dos serviços e fornecimento de ampliações.

**8.4.** Para o contrato originado deste Termo terão como fiscal:

**Titular: Victor Hugo Alves de Souza, matrícula nº. 298257**

**Fiscal Substituto: Vanusa Sirlei Biondo, matrícula nº. 323426**

#### **CLAÚSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

##### **9.1. DA CONTRATANTE:**

**9.1.1.** Efetuar o pagamento da contratada, com prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação do documento fiscal;





Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- 9.1.2.** Permitir o livre acesso dos funcionários da empresa ao local dos trabalhos, desde que respeitados as suas identificações e os horários previamente estipulados pelo Fiscal do contrato;
- 9.1.3.** Fiscalizar através de pessoa previamente designada a execução do Contrato;
- 9.1.4.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;
- 9.1.5.** Notificar, por escrito, a Contratada, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantido o contraditório e a ampla defesa;
- 9.1.6.** Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e serviços que a Contratada entregar fora das especificações deste Termo;
- 9.1.7.** Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- 9.1.8.** Homologar os serviços prestados quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado neste Termo.
- 9.2. DA CONTRATADA:**
- 9.2.1.** Cumprir, dentro dos prazos estabelecidos, as obrigações expressamente previstas neste Instrumento e de outras decorrentes da natureza dos fornecimentos a serem prestados;
- 9.2.2.** Assumir todas as despesas e encargos, de qualquer natureza, com seus funcionários, inerentes a esta contratação, inclusive os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, comercial, acidente de trabalho relativo à mão-de-obra utilizada, etc;
- 9.2.3.** Zelar e garantir pela boa qualidade no fornecimento dos serviços, em consonância com os parâmetros de qualidade fixados e exigidos pelas normas técnicas pertinentes, expedidas pelo Poder Público;
- 9.2.4.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir imediatamente, às suas expensas, no total ou em parte, as peças e/ou componentes em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, independentemente das penalidades aplicáveis ou cabíveis;
- 9.2.5.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos a que vier causar à Contratante ou terceiros, tendo como agente a contratada, na pessoa de prepostos ou estranhos;
- 9.2.6.** Garantir a boa qualidade do produto ou serviço, respondendo por qualquer falha, procedendo à substituição dentro do acordado;
- 9.2.7.** Manter a regularidade fiscal do FGTS, das Contribuições Previdenciárias, junto à Fazenda Estadual e Federal, e junto a Prefeitura Municipal, no prazo estabelecido, durante a vigência do contrato;
- 9.2.8.** Fazer a limpeza completa após a finalização dos serviços;
- 9.2.9.** Fornecer EPIs aos seus funcionários, fiscalizando o uso dos mesmos, bem como manter os





seus funcionários devidamente uniformizados durante todo o tempo de permanência nas dependências dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual mencionados neste Termo de Referência;

**9.2.10.** Reportar à fiscalização, sobre qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços;

**9.2.11.** Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, que eventualmente venham a ser solicitados pela Fiscalização;

**9.2.12.** A contratada não poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por ônus decorrente desses fatos;

**9.2.13.** Acatar as determinações do fiscal do contrato;

**9.2.14.** Assumir toda medida responsável e necessária ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados, inclusive para atendimento em casos de emergência;

**9.2.15.** Manter as atualizações de service pack e hotfix das centrais telefônicas inerentes a este Termo de Referência, sempre que disponibilizadas pelo fabricante, durante toda a vigência do contrato;

**9.2.16.** Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes dos serviços realizados.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA – DO PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA DOS MATERIAIS**

**10.1.** Os insumos serão entregues, no período e locais indicados, após levantamento realizado pela contratante e mediante emissão de Ordem de serviço;

**10.1.1.** Anterior à liberação deverão ser observados, obrigatoriamente, a emissão dos seguintes documentos:

**a)** Relatório dos materiais solicitados pelos gestores;

**b)** Planilha de orçamento baseadas na Tabela SINAPI vigente (não desonerado)

**b.1)** poderá ser utilizado a média dos preços praticados no mercado, caso constatada pelo Fiscal do Contrato a discrepância entre os valores;

**b.2)** podendo nesses casos apresentar planilha com as composições analíticas de fontes não SINAPI;

**10.2.** Os prazos para entrega dos insumos será de 15 (quinze) dias e serão contados da data de solicitação;

**10.3.** Os valores dos insumos a serem adquiridos deverão ser autorizados pelos Fiscais, por intermédio de emissão de solicitação, até o limite do valor empenhado por Polo conforme autorizado pela Alta Administração;





**10.4.** Os insumos que não tenham sido autorizados serão desconsiderados para fins de pagamento, não cabendo à contratada qualquer alegação em contrário;

**10.5.** Os insumos somente serão considerados aceitos mediante o recebimento definitivo pelo Gestor na conferência quando dos recebimentos dos materiais solicitados constantes na solicitação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO**

##### **11.1.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E PREDITIVA NA CENTRAL PABX MODELO MX-ONE, FABRICANTE MITEL - LOCALIZADA NA CENTRAL TELEFÔNICA DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DE MATO GROSSO.**

**11.1.2.** A CONTRATADA deverá prestar serviços contínuos de manutenção corretiva com software de gerenciamento centralizado, nos equipamentos dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual mencionados neste Termo de Referência, conforme o SLA descrito neste projeto básico, durante o período de vigência do contrato, de acordo com as condições previstas nesta especificação.

**11.1.3.** A CONTRATADA deverá prestar serviços contínuos de manutenção preventiva com periodicidade de 3 meses, nos equipamentos, para atendimento das demandas da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, responsável pela conservação, manutenção e asseio do parque de Centrais Telefônicas dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual mencionados neste Termo de Referência, durante o período de vigência do contrato, de acordo com as condições previstas nesta especificação.

**11.1.4.** Os beneficiários dos serviços serão: ARQUIVO PÚBLICO, CASA CIVIL, CASA MILITAR, CELAD, CGE, DETRAN, GOVERNADORIA, VICE GOVERNADORIA, INDEA, IOMAT, INTERMAT, MTI, SEAF, SECITECI, SECOM, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SES, SESP, SETASC, SEPLAG, SINFRA, PGE, UNIDADES DO GANHA TEMPO DE CUIABÁ E VÁRZEA GRANDE.

**11.1.5.** A CONTRATADA poderá efetuar manutenção preventiva in loco, concomitante com a manutenção corretiva, caso a mesma esteja dentro do período de 3 meses.

**11.1.6.** A CONTRATADA deverá possuir técnicos certificados equipamentos modelo MX-ONE do fabricante Mitel.

**11.1.7.** A CONTRATADA deverá possuir escritório localizado em Cuiabá ou Várzea Grande.

##### **11.2. DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E PREDITIVA.**

**11.2.1.** A Contratada deverá se responsabilizar, através da manutenção preventiva, corretiva e preditiva por manter a disponibilidade necessária, para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos.

**11.2.2.** A sistemática do atendimento dar-se a, com a abertura de uma Ordem de Serviço gerado







pela CONTRATANTE no software de abertura de chamados técnicos da CONTRATADA, contendo no mínimo as seguintes características:

- 11.2.2.1.** O SOFTWARE deverá utilizar comunicação HTTP para comunicação entre o aplicativo cliente e o servidor de aplicação.
- 11.2.2.2.** O SOFTWARE deverá possibilitar a comunicação com servidores de e-mail que atendam o padrão (SMTP);
- 11.2.2.3.** O SOFTWARE deve permitir o salvamento de telas e opções do menu em favoritos, facilitando o seu acesso posteriormente;
- 11.2.2.4.** O SOFTWARE deve permitir pesquisar menu que deseja acessar
- 11.2.2.5.** O SOFTWARE deve permitir autenticação direta na ferramenta.
- 11.2.2.6.** O SOFTWARE deve permitir colocar e alterar a sua foto para o usuário.
- 11.2.2.7.** O SOFTWARE deve permitir o usuário alterar sua senha.
- 11.2.2.8.** O SOFTWARE deve disponibilizar uma função para o usuário recuperar sua senha através do e-mail cadastrado no sistema.
- 11.2.2.9.** O SOFTWARE deve armazenar em histórico as últimas opções de menu acessadas para facilitar a sua abertura posteriormente.
- 11.2.2.10.** O software não deverá ter limites de cadastramento de endereços, telefones e endereços de internet.
- 11.2.2.11.** Permitir cadastro de municípios.
- 11.2.2.12.** Permitir cadastro de países.
- 11.2.2.13.** Permitir cadastro de logradouros.
- 11.2.2.14.** Permitir cadastro de CEP.
- 11.2.2.15.** Permitir cadastro de unidades federativas.
- 11.2.2.16.** Permitir cadastro de tipo de telefones.
- 11.2.2.17.** Permitir cadastro de tipo de endereços.
- 11.2.2.18.** Permitir cadastro de tipo de endereços na internet.
- 11.2.2.19.** Permitir cadastro de feriados.
- 11.2.2.20.** Permitir cadastrar várias empresas.
- 11.2.2.21.** Permitir cadastrar cargos.
- 11.2.2.22.** Permitir cadastrar Materiais.
- 11.2.2.23.** Permitir cadastrar canal por onde está sendo aberto os chamados.
- 11.2.2.24.** Permitir cadastrar tipo de urgência de chamado.
- 11.2.2.25.** Permitir cadastrar tipo de gravidade.
- 11.2.2.26.** Permitir cadastrar categoria de chamados.
- 11.2.2.27.** Permitir Cadastrar Acordo de Nível de serviços.





Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- 11.2.2.28. Permitir Cadastrar Tipo de chamados.
- 11.2.2.29. Permitir cadastrar Perguntas para os usuários responder no momento que finalizar o chamado.
- 11.2.2.30. Permitir realizar cadastro de técnicos ilimitado.
- 11.2.2.31. Permitir vincular vários documentos ao cadastro do técnico.
- 11.2.2.32. Permitir cadastrar vários endereços para o técnico.
- 11.2.2.33. Permitir cadastrar vários telefones para o técnico.
- 11.2.2.34. Permitir configurar somente os tipos de chamados que o técnico poderá atender.
- 11.2.2.35. Permitir vincular somente os clientes que o técnico pode atender.
- 11.2.2.36. Permitir cadastro de clientes ilimitado.
- 11.2.2.37. Permitir cadastrar vários documentos para o cliente.
- 11.2.2.38. Permitir cadastrar vários endereços para o cliente.
- 11.2.2.39. Permitir cadastrar vários telefones para o cliente.
- 11.2.2.40. Permitir vincular somente os tipos de chamados de serviços que o cliente possui.
- 11.2.2.41. Permitir cadastrar vários usuários para abrir chamado para o cliente.
- 11.2.2.42. Permitir cadastrar várias unidades de atendimento do cliente.
- 11.2.2.43. Permitir vincular vários gerentes de serviço para o cliente.
- 11.2.2.44. Permitir cadastrar vários contatos para o cliente.
- 11.2.2.45. Permitir vincular somente os tipos de chamados do contrato
- 11.2.2.46. Permitir vincular somente os usuários responsável por abrir chamado do contrato.
- 11.2.2.47. Permitir os técnicos abrir chamados para seus clientes.
- 11.2.2.48. Permitir imprimir OS do serviço
- 11.2.2.49. Permitir imprimir duas vias de OS na mesma página.
- 11.2.2.50. Permitir visualizar chamado com os dados de cliente e descritivo do chamado.
- 11.2.2.51. Permitir atribuir técnico específico para atender o chamado.
- 11.2.2.52. Permitir filtrar somente os chamados dos clientes que o técnico está vinculado.
- 11.2.2.53. O software deve disponibilizar comentário bi-direcional, entre o cliente, técnicos e gerentes de serviços do cliente.
- 11.2.2.54. O software deve permitir colocar equipe para atender o chamado.
- 11.2.2.55. O software deve permitir incluir material utilizado no serviço do chamado.
- 11.2.2.56. O software deve permitir incluir anexo de documento que foi utilizado no chamado.
- 11.2.2.57. O SOFTWARE deve mostrar o histórico de movimentação do chamado.
- 11.2.2.58. O SOFTWARE deve calcular e exibir na tela o tempo restante para resolução do chamado.
- 11.2.2.59. O SOFTWARE deve disponibilizar diversos relatórios para acompanhamento de

10 de 23



Assinado com senha por BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 01/09/2023 às 17:19:23.  
Documento Nº: 11435352-7606 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=11435352-7606>



SEPLAG/DIC/2023/21322A

SIGA



Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

chamados.

- 11.2.2.60.** Relatório de chamados diário
- 11.2.2.61.** Relatório chamados novos por cliente
- 11.2.2.62.** Relatório chamados novos por tipo
- 11.2.2.63.** Relatório chamados em andamento por cliente
- 11.2.2.64.** Relatório chamados em andamento por urgência
- 11.2.2.65.** Relatório chamados em andamento por analista
- 11.2.2.66.** Relatório chamados em andamento por tipo
- 11.2.2.67.** Relatório chamados atrasado por cliente
- 11.2.2.68.** Relatório chamados resolvido por cliente
- 11.2.2.69.** Relatório chamados resolvido por analista
- 11.2.2.70.** Relatório chamados finalizado por cliente
- 11.2.2.71.** Relatório chamados finalizado por analista
- 11.2.2.72.** Relatório de atendimento de chamadas técnicas
- 11.2.2.73.** Relatório de chamados mensal
- 11.2.2.74.** O software deve ter um portal específico somente com os chamados do cliente.
- 11.2.2.75.** O software deve permitir o cliente abrir seu chamado através do portal de chamado.
- 11.2.2.76.** O software deve permitir o cliente abrir chamado para o contrato específico.
- 11.2.2.77.** O portal deve ter indicadores sobre os chamados do cliente, por status, canal de atendimento, responsável, urgência, localidade, relator.
- 11.2.2.78.** O portal deve ter contador de quantidade de chamados do cliente por tipo de resolução.
- 11.2.2.79.** O software deve ter indicadores sobre os chamados do cliente, por status, canal de atendimento, responsável, urgência, localidade, relator. Podendo ser filtrado por cliente.
- 11.2.2.80.** O software deve conter indicador de evolução de atendimento de chamado por cliente.
- 11.2.2.81.** O software deve ter indicador de evolução de atendimento de chamado por dia do mês;
- 11.2.2.82.** O software deve ter indicador de evolução de atendimento de chamado mensal por ano.
- 11.2.2.83.** A execução dos serviços se fará conforme planejado mediante a emissão de Ordem de Serviço;
- 11.2.2.84.** A CONTRATADA deverá junto com a CONTRATANTE realizar após a finalização, a avaliação de cada Ordem de Serviço emitida;
- 11.2.2.85.** O Acompanhamento e monitoramento dos serviços aqui contemplados se dará conforme a da Ordem de Serviço;
- 11.2.2.86.** A CONTRATADA deverá elaborar nos casos aplicáveis, relatórios de não conformidade e encaminhamento ao CONTRATANTE;
- 11.2.2.87.** O local da manutenção deve ser entregue limpo e totalmente pronto para a utilização.

11 de 23



Assinado com senha por BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 01/09/2023 às 17:19:23.  
Documento Nº: 11435352-7606 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=11435352-7606>



SEPLAGDIC202321322A

SIGA



**11.2.2.88.** Todas as liberações necessárias, junto aos Órgãos Fiscalizadores, Municipais, Estaduais e Federais, bem como, todos os registros necessários, serão de responsabilidade da CONTRATADA e as despesas ficarão por conta desta.

**11.2.2.89.** Os prazos de atendimento deverão obedecer aos critérios de gravidade descritos abaixo e será observado o grau de relevância indicado na abertura do chamado.

**11.2.3. PARA CAPITAL:**

**11.2.3.1.** Atendimento emergencial: Para os casos de paralização total dos sistemas ou defeitos que afetem a maior parte dos serviços. Prazo de atendimento: 2 horas úteis para atendimento e 6 horas úteis para solução do problema;

**11.2.3.2.** Atendimento normal: Para os casos de defeitos que afetem menos que 10% dos usuários ou para serviços de novas programações. Prazo de atendimento: 8 horas uteis para atendimento e 24 horas para solução.

**11.3. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA:**

**11.3.1.** É a manutenção mobilizada após a ocorrência de defeitos ou falhas no funcionamento dos equipamentos/peças e pode ser acionada todas as vezes que for necessário;

**11.4. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDITIVA:**

**11.4.1.** Monitoramento diário destinado a prevenir a ocorrência de erros e defeitos dos equipamentos, de forma proativa, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços de telefonia, o mesmo deverá ser realizado por meio de software de gerenciamento que deverá ser fornecido pela empresa Contratada;

**11.4.2.** A manutenção preditiva ocorrerá através do monitoramento “on line”, através de ferramenta específica a ser disponibilizada pela a empresa CONTRATADA, de forma que permita a CONTRATADA à detecção de eventuais problemas e o direcionamento de ações para as suas soluções, bem como, a atuação para encaminhar atendimento em casos de alarmes e alteração do status de funcionamento dos dispositivos dos sistemas de telefonia;

**11.4.3.** A Central de Operações e Monitoramento de telefonia deverá possuir:

**11.4.4.** No mínimo 02 (duas) telas de supervisão de 42”;

**11.4.5.** Ser supervisionado por 1 (um) profissional técnico da Contratada certificado nos equipamentos instalados. A empresa Contratada deverá comprovar que esse profissional pertence ao quadro de funcionários de sua empresa;

**11.4.6.** Deverá haver suporte telefônico com número fixo local ou 0800;

**11.4.7.** O serviço de monitoramento do sistema de telefonia, correspondendo à gerência das centrais telefônicas existentes, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços de telefonia, deverá ser realizado por meio de software de gerenciamento que deverá possuir no mínimo as seguintes características:





Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- 11.4.7.1.** Visualizar na tela o status dos dispositivos do sistema de telefonia e seus alarmes;
- 11.4.7.2.** O sistema deverá possuir interface baseada 100% em ambiente web, sendo compatível com os principais browsers do mercado;
- 11.4.7.3.** Deverá possuir interface no idioma em Português –BR;
- 11.4.7.4.** Deverá possuir mecanismo de coleta de alarmes de itens vitais das centrais de telefonia bem como da conexão com a rede pública;
- 11.4.7.5.** Deverá possuir mecanismo para envio de notificações via e-mail e suportar o envio e notificações via SMS;
- 11.4.7.6.** Deverá possuir controle de acesso dos usuários ao sistema e aos dispositivos e serviços, permitindo escolher o perfil do usuário;
- 11.4.7.7.** Deverá possibilitar a adição ou remoção de dispositivos;
- 11.4.7.8.** Deverá permitir a manutenção remota dos servidores e media gateways existentes;
- 11.4.7.9.** Diagnósticos internos dos módulos;
- 11.4.7.10.** Verificação e alteração de dados tais como alteração de categoria de ramal e/ou de tronco, alteração de número de ramal, liberação ou bloqueio de ramais;
- 11.4.7.11.** Reprogramação dos dados do sistema;
- 11.4.7.12.** Deverá implementar gerenciamento via protocolo SNMP;
- 11.4.7.13.** Deverá permitir o gerenciamento de pelo menos três sítios (sites) por uma única interface de gerenciamento;
- 11.4.7.14.** Deverá suportar acesso via web ou por software cliente-servidor ou por meio de APIs públicas, tais como SNMP e SOAP;
- 11.4.7.15.** Deverá permitir a visualização da conectividade dos troncos IP e o status de falhas;
- 11.4.7.16.** Deverá permitir a visualização do status do dispositivo e do sistema de alarmes;
- 11.4.7.17.** Deverá viabilizar o gerenciamento e a execução de backups da configuração de todos os equipamentos da plataforma, excetuando-se os telefones IP;
- 11.4.7.18.** Deverá permitir a reinicialização dos telefones IP a partir da interface de administração;
- 11.4.7.19.** Deverá possuir capacidade de atualizar o firmware dos telefones IP quando forem ativados e media gateways de forma remota. O repositório dessas atualizações poderá ser o próprio controlador central ou um servidor de configurações também fornecido pela Contratada;
- 11.4.7.20.** Deverá armazenar automaticamente em disco rígido, ou em qualquer outro meio de armazenamento interno, todas as informações (logs de ocorrências) para posterior utilização ou processamento, pelo período mínimo de 3 (três) meses;
- 11.4.7.21.** Deverá permitir rastrear todos os tipos de chamadas nos sistemas de telefonia IP e analisar se o processo da chamada está correto;
- 11.4.7.22.** Deverá permitir que o administrador do sistema possa gerenciar sua base de usuários

13 de 23



Assinado com senha por BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 01/09/2023 às 17:19:23.  
Documento Nº: 11435352-7606 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=11435352-7606>



SEPLAGD1C202321322A

SIGA



corporativos de dados, incluindo acréscimos ou alterações de números de telefone.

**11.5. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA:**

**11.5.1.** Serviços de manutenção preventiva: é o conjunto de ações desenvolvidas, com programação antecipada, com o intuito de manter e garantir o funcionamento normal do PABX e seus periféricos, realizando testes físico/lógicos a fim de verificar e diagnosticar o seu estado de funcionamento, bem como possíveis falhas no hardware e software com efetuação de backup do sistema ao final dos procedimentos.

**11.5.2.** Efetuada a manutenção preventiva, a Contratada emitirá um Laudo Técnico em 02 (duas) vias e entregue ao fiscal do contrato ao findar do serviço de manutenção preventiva.

**11.5.3.** Os serviços de manutenção preventiva incluem as seguintes verificações mínimas:

**11.5.3.1.** PABX;

**11.5.3.1.1.** Verificar pontos das instalações e/ou equipamentos, seguindo as rotinas recomendadas pelo fabricante;

**11.5.3.1.2.** Aferir os entroncamentos (status dos feixes E1);

**11.5.3.1.3.** Bilhetagem;

**11.5.3.1.4.** Códigos de falhas e alarmes;

**11.5.3.1.5.** Fontes de tensão CC (entrada e saída);

**11.5.3.1.6.** Emissões de tom e toques;

**11.5.3.1.7.** Manter backup atualizado das configurações efetuadas, incluindo qualquer tipo de programação e reprogramação de serviços integrantes na configuração técnica dos equipamentos, garantindo a utilização de todos os recursos existentes na central telefônica;

**11.5.3.1.8.** Verificação do estado físico dos equipamentos / centrais telefônicas e limpeza dos mesmos (PABX, centrais, bastidores remotos, bastidores, aparelhos telefônicos, entre outros relacionados ao sistema telefônico interno);

**11.5.3.1.9.** Atualização do Backup do sistema

**11.5.3.1.10.** Verificação dos incidentes gerados pelo PABX, correção e testes dos mesmos;

**11.5.3.1.11.** Verificação do funcionamento de todos os ramais, troncos.

**11.5.3.1.12.** Verificação de todos os terminais telefônicos, incluindo a substituição dos cordões lisos e espirais quando necessário.

**11.5.3.1.13.** Realização de programações e reconfigurações no sistema sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

**11.5.3.1.14.** Reparo, substituição, reativação e testes de placas, componentes e acessórios, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

**11.5.3.2. RETIFICADOR**

**11.5.3.2.1.** Tensão de entrada AC;





- 11.5.3.2.2. Tensões de carga;
- 11.5.3.2.3. Tensões de flutuação da bateria;
- 11.5.3.2.4. Tensões de consumo PABX;
- 11.5.3.2.5. Fusíveis;
- 11.5.3.2.6. Sinalizações;
- 11.5.3.2.7. Alarmes;
- 11.5.3.2.8. Ruídos;
- 11.5.3.3. BANCO DE BATERIA
  - 11.5.3.3.1. Tensões individuais e totais do banco;
  - 11.5.3.3.2. Níveis de solução ácida;
  - 11.5.3.3.3. Cabos e conexões (temperatura, aperto e limpeza);
- 11.5.3.4. PROTEÇÃO
  - 11.5.3.4.1. Aterramento;
  - 11.5.3.4.2. Disjuntores;
  - 11.5.3.4.3. Fusíveis;
- 11.5.3.5. AMBIENTE
  - 11.5.3.5.1. Medição de umidade;
  - 11.5.3.5.2. Medição de temperatura;
  - 11.5.3.5.3. Limpeza;
  - 11.5.3.5.4. Iluminação;
  - 11.5.3.5.5. Organização.

#### 11.6. SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DAS CENTRAIS PABX

11.6.1. Serviços de programação e configurações das centrais PABX são manutenção necessárias para efetuar intervenções no sistema operacional do PABX; ela poderá, dependendo do caso, ser realizada no local ou de forma remota. Incluem-se nessa demanda as atualizações de softwares, mudanças de ramais, alteração e criação de grupos de captura, bloqueios de chamadas, mudança de categorias de ramais e senhas, auxílio na auditoria de contas telefônicas, programação/reprogramação de ramais, extração dos relatórios do sistema de tarifação, programação/reprogramação de rotas e troncos (linhas digitais, analógicas, celular, etc), programação/reprogramação de facilidades diversas (siga-me, não perturbe, serviço diurno/noturno, rota de menor custo, etc);

11.6.2. Se algum equipamento/aparelho tiver que ser retirado para reparo a CONTRATADA deverá deixar como empréstimo um equipamento/aparelho semelhante para que não ocorra paralisação dos serviços até a devolução desse equipamento/aparelho ao CONTRATANTE.

11.6.3. Realização de programações e reconfigurações no sistema;





- 11.6.4.** Suporte técnico e atualização de versões (software)
- 11.6.5.** Os serviços solicitados deverão ser prestados de **segunda a sexta no horário da s 08:00 as 18:00 horas** podendo se estender dependendo das necessidades da CONTRATANTE.
- 11.6.6.** Os serviços poderão ser executados no horário de expediente, desde que a empresa mantenha os locais onde forem realizados os serviços sinalizados e em bom estado de limpeza, e ainda, para que os usuários dos locais onde os serviços estão sendo realizados sofram o menor transtorno possível;
- 11.6.7.** Os serviços poderão ser executados fora do horário de expediente (incluindo finais de semana), desde que seja comunicado formalmente ao Fiscal do Contrato, para que o mesmo providencie as autorizações necessárias;
- 11.6.8.** Os serviços não poderão prejudicar o fluxo dos pedestres e veículos;
- 11.6.9.** Serão de inteira responsabilidade da contratada as despesas com pessoal, impostos, alimentação, transporte e material;
- 11.6.10.** Os serviços deverão obedecer às normas básicas de Segurança do Trabalho;
- 11.6.11.** Os serviços que provoquem ruídos deverão ser programados para serem executados fora do horário de expediente do Poder Judiciário de MT;
- 11.6.12.** A contratada se responsabilizará por qualquer dano causado ao local decorrente da execução do serviço, ficando a reparação e conserto por sua conta. Ex.: quebra de calçada, a via urbana e o prédio em atendimento;
- 11.6.13.** O funcionário da contratada deverá trabalhar devidamente equipado com materiais de segurança e uniforme;
- 11.6.14.** A contratada deverá acompanhar criteriosamente o estado de conservação de todos os equipamentos, aplicando medidas preventivas e corretivas, quando necessário;

#### **CLAÚSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 12.1.** O descumprimento das condições estabelecidas no presente Termo de Referência sujeitará a contratada às penalidades cabíveis e previstas no art. 87, III e IV da Lei nº 8.666/93, e no art. 7º da Lei 10.520/2002, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal;
- 12.2.** O descumprimento injustificado das obrigações assumidas nos termos deste documento e no edital, sujeita às penalidades condicionará a contratada a multas, consoante o caput e §§ do art. 86 da Lei no 8.666/93, incidentes sobre o valor da Nota de Empenho, na forma seguinte:
- 12.3.** Quanto ao atraso para assinatura do Contrato:
- 12.4.** Atraso até 3 (três) dias úteis, multa de 2% (dois por cento);
- 12.5.** A partir do 4º dia útil até o limite do 5º dia útil, multa de 4% (quatro por cento), caracterizando-se a inexecução total da obrigação a partir do 6º dia útil de atraso.







- 12.6.** Sem prejuízo das sanções cominadas no art. 87, I, III e IV, da Lei 8.666/93, pela inexecução total ou parcial do objeto adjudicado, ao ÓRGÃO/ENTIDADE poderá garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à Contratada multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado;
- 12.7.** Se a adjudicatária recusar - se a retirar a nota de empenho injustificadamente ou se não apresentar situação regular no ato da feitura da mesma, garantida prévia e ampla defesa, se sujeita às seguintes penalidades:
- 12.8.** Multa de até 10% sobre o valor adjudicado;
- 12.9.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 12.10.** A licitante, adjudicatária ou contratada que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantida prévia e ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Poder Executivo pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo de outras penalidades correspondente na forma da lei n. 10.520/2003;
- 12.11.** A multa, eventualmente imposta à contratada, será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês;
- 12.12.** Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa.
- 12.13.** Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao Órgão/Entidade competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo, ainda o Órgão/Entidade proceder à cobrança judicial da multa;
- 12.14.** As multas previstas nesta seção não eximem a adjudicatária da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar ao Poder Executivo;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CONDIÇÕES DE GARANTIA**

- 13.1.** Os serviços no modelo SaaS e a mão de obra para manutenção preventiva, corretiva e preditiva, deverão ter período de vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do Contrato podendo, a juízo exclusivo da Contratante e com vistas à obtenção de preço e condições mais vantajosas, mediante termos aditivos, ser estendida por períodos subsequentes, observado o limite do artigo 57, II da Lei n. 8.666/93, e suas alterações posteriores;
- 13.2.** Do fornecimento de ampliação, a garantia deverá ser por um período de 3 (três) meses, a partir da data de aceite por parte do Fiscal do Contrato.
- 13.2.1.** A garantia será prestada no local de instalação, com substituição dos equipamentos defeituosos, sem qualquer ônus a CONTRATANTE e sem limitação quanto ao quantitativo de





Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

atendimentos para resolução de problemas de hardware e/ou software, e eventuais ajustes nos equipamentos;

**13.2.2.** Dos serviços no modelo SaaS, as garantias dos serviços deverão ser pelo período do contrato, a partir da data de aceite por parte do Fiscal do Contrato;

**13.2.3.** A garantia será prestada no local de instalação, com substituição dos equipamentos defeituosos, sem qualquer ônus a CONTRATANTE e sem limitação quanto ao quantitativo de atendimentos para resolução de problemas de hardware e/ou software, e eventuais ajustes nos equipamentos;

**13.2.4.** Da prestação de serviço na manutenção preventiva, corretiva e preditiva, as garantias dos serviços deverão ser pelo período do contrato, a partir da data de aceite por parte do Fiscal do Contrato;

**13.2.5.** A garantia será prestada no local de instalação, com substituição dos equipamentos defeituosos, sem qualquer ônus a CONTRATANTE e sem limitação quanto ao quantitativo de atendimentos para resolução de problemas de hardware e/ou software, e eventuais ajustes nos equipamentos;

**13.2.6.** Durante o período de vigência do Contrato, a Contratada deverá prover suporte telefônico (no local e/ou remoto) para todo problema de hardware/software ou mudança de configuração, sem custo adicional;

**13.2.7.** Fica estabelecido que os reparos e substituições das peças e/ou componentes fornecimento de ampliação, serviços no modelo SaaS e na prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva e preditiva, não ocorrerão às expensas da empresa Contratada quando os defeitos forem decorrentes de desmoronamento, incêndio, umidade excessiva, mau uso e descarga elétrica;

**13.2.8.** A garantia do fornecimento de ampliação, serviços no modelo SaaS e na prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva e preditiva deverá incluir a substituição de peças e componentes que apresentarem defeito durante este período, por outros originais e em bom estado, com performance igual ou superior ao módulo anteriormente instalado, e sem quaisquer ônus adicionais para o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso, obrigando a contratada a manter os equipamentos permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destinam;

**13.2.9.** A contratada deverá garantir a total compatibilidade da solução proposta com o parque de equipamentos instalados e com novas implementações e atualizações tecnológicas que vierem a ser desenvolvidas pelo fabricante dos equipamentos fornecidos, visando assegurar a evolução e continuidade da base instalada, através do contrato de ASSURANCE específico com o fabricante Mitel;

**13.2.10.** As despesas relativas aos eventuais deslocamentos, fretes ou insumos deverão ocorrer

18 de 23



Assinado com senha por BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 01/09/2023 às 17:19:23.  
Documento Nº: 11435352-7606 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=11435352-7606>





integralmente por conta da contratada, sem quaisquer ônus para a Contratante, durante todo o período de garantia;

**13.2.11.** A contratada obriga-se a manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

**13.2.12.** A empresa terá o prazo de 5 (cinco) dias para justificar as anomalias dos materiais fornecidos (quando for o caso), em respostas as notificações emitidas por e-mail ou documentos correspondentes;

#### **CLAÚSULA DÉCIMA QUARTA – GARANTIA CONTRATUAL**

**14.1.** Nos contratos originados da Ata de Registro de Preços nº. 056/2023/TJMT deverá a CONTRATADA apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual atualizado do contrato, podendo essa optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, tal como foi registrado a proposta/preço referente à ARP nº. 056/2023/TJMT;

**14.2.** A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

**14.2.1.** Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

**14.2.2.** Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

**14.2.3.** As multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à contratada;

**14.2.4.** Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada;

**14.3.** Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados;

**14.4.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada no Banco do Brasil, com correção monetária, em favor da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Mato Grosso;

**14.5.** A não observância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

**14.6.** O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia, a serem depositados junto ao Banco do Brasil, com correção monetária, em favor da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Mato Grosso;





**14.7.** O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.

**14.8.** O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Poder Judiciário de Mato Grosso com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

**14.9.** Será considerada extinta a garantia com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.

**14.10.** Na hipótese de prorrogação do Contrato nos termos do artigo 57 da Lei de Licitações e Contratos, a garantia deverá ser renovada, no prazo de 15 dias, sujeitando-se a multa estabelecida, em caso de descumprimento do prazo.

**CLAÚSULA DÉCIMA QUINTA – DO CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI nº 13.709/2018**

**15.1.** É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

**15.2.** As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

**15.3.** As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

**15.4.** Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, o CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.

**15.5.** A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

**15.6.** A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas





qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA SEXTA – RESCISÃO CONTRATUAL**

**16.1.** O Contrato poderá ser rescindido pelos motivos previstos nos artigos 78 e nas formas estabelecidas no art. 79, acarretando as consequências do art. 80, todos da Lei n.º 8.666/93, atualizada;

**16.2.** A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

**16.3.** A rescisão, por algum dos motivos previstos na Lei nº 8.666/93 e suas alterações, não dará à Contratada direito a indenização a qualquer título, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial;

**16.4.** A rescisão acarretará, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial por parte da Contratante, a retenção dos créditos decorrentes do futuro e eventual Contrato, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas neste ajuste até a completa indenização dos danos;

**16.5.** Fica expressamente acordado que, em caso de rescisão, nenhuma remuneração será cabível, a não ser o ressarcimento de despesas autorizadas pela Contratante, previstas no Contrato e comprovadamente realizadas pela Contratada.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA SÉTIMA – VEDAÇÕES**

**17.1.** É vedado à CONTRATADA:

**17.1.1.** caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

**17.1.2.** interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES**

**18.1.** Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993;

**18.2.** A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

**18.3.** As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.





#### **CLAÚSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS**

**19.1.** Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### **CLAÚSULA VIGÉSIMA - DOS ACRÉSCIMOS E DECRÉSCIMOS**

**20.1.** Fica previsto a possibilidade do acréscimo ou decréscimo de quantitativos dos serviços a serem prestados, nos termos do § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, através do contrato a ser celebrado.

#### **CLAÚSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS GLOSAS:**

**21.1.** A Contratante poderá realizar glosas nas faturas conferidas, indicando-as nos avisos de crédito a serem enviados à contratada, nas seguintes hipóteses:

- a)** Glosa administrativa: aplicada quando da evidência, pelo fiscal do Contrato, do não cumprimento de parâmetros administrativos estabelecidos para a cobrança de serviços, tais como: ausência de assinaturas; rasuras; ausência de apresentação de documentos referentes ao pagamento, etc;
- b)** Glosa técnica: aplicada quando da ocorrência de cobranças indevidas dos itens que compõem as faturas apresentadas;

**21.2.** As glosas poderão ser objeto de recurso por parte da contratada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após seu pagamento, por escrito, onde conste o número da correção informada no aviso, número do contrato, ou documento equivalente, mês da prestação dos serviços, valor recursado e as devidas justificativas, para análise pelo fiscal do Contrato da SEPLAG. Esgotado este prazo, as glosas serão consideradas definitivas;

**21.3.** Na hipótese de silêncio ou inércia da contratada quanto às divergências apontadas, decorrido o prazo de 60 (sessenta) dias para interposição de recurso de glosa, dar-se-á rasa, total e plena quitação de toda e qualquer diferença;

**21.4.** A SEPLAG terá prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do recebimento formal do recurso, para apresentar, também por escrito, o resultado da análise realizada, providenciando os devidos acertos, se for o caso;

**21.5.** A SEPLAG poderá, também no prazo de 60 (sessenta) dias após os pagamentos, proceder a correções em virtude da identificação de questões não verificadas quando do processamento das faturas;

**21.6.** Fica acordado que os acertos a serem realizados acontecerão sempre de acordo com os calendários de pagamentos.





Governo do Estado de Mato Grosso  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

**CLAÚSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA ANTICORRUPÇÃO:**

**22.1.** Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, o que deve ser observado, ainda, pelos prepostos e colaboradores.

**CLAÚSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – PUBLICAÇÃO**

**23.1.** Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

**CLAÚSULA VIGÉSIMA QUARTA – FORO**

**24.1.** É eleito o Foro da Comarca de Cuiabá, Estado de Mato Grosso, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste instrumento, renunciando-se qualquer outro;

**24.2.** Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 2 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Cuiabá/MT, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

ALLAN EXUPERY DE ARAUJO: 35390425120  
Assinado digitalmente por ALLAN EXUPERY DE ARAUJO: 35390425120  
Data: 2023.09.01 14:55:35-04'00"

**Allan Exupery de Araújo**

Representante Legal

**CONTRATADA**

**Basílio Bezerra Guimarães dos Santos**  
Secretário de Estado de Planejamento e Gestão  
**CONTRATANTE**

23 de 23



Assinado com senha por BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 01/09/2023 às 17:19:23.  
Documento Nº: 11435352-7606 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=11435352-7606>



SEPLAG/DIC/2023/21322A

**SIGA**