



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

TERMO DE REFERÊNCIA	
<b>I – INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS SOBRE A DESPESA</b>	
<b>1 – ÓRGÃO:</b> SEPLAG/MT	<b>2 – TERMO DE REFERÊNCIA nº 01/2023/SGS/SEAPS/SEPLAG-MT</b>
<b>3 – Número da Unidade Orçamentária:</b> 30.101 e 2007	<b>4 – Descrição da Categoria de Despesa:</b> <input type="checkbox"/> Capacitação <input type="checkbox"/> Equipamento de TI <input type="checkbox"/> Consultoria/Auditoria/Assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Despesa de Custeio <input type="checkbox"/> Bens Permanentes (duráveis/não duráveis)
<b>5 – Unidade Administrativa Solicitante:</b> Secretaria Adjunta de Patrimônio e Serviços - SEAPS/SEPLAG	

## II – FUNDAMENTAÇÃO PARA AQUISIÇÃO DE BENS/CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

### 1. OBJETO

1.1. 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, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência, via adesão carona, conforme condições e especificações constantes na Ata de Registro de Preço nº 56/2023, do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso.

### 2. JUSTIFICATIVA

2.1. Diante da impossibilidade de prorrogar o Contrato nº 015/2018/SEGES, cujo objeto é a manutenção da Central Telefônica do Poder Executivo Estadual, é imprescindível viabilizar a continuidade do serviço de manutenção preventiva e corretiva do parque de centrais telefônicas do Poder Executivo, serviço essencial e que não pode sofrer solução de continuidade, sob pena de frustrar o funcionamento dos ramais e linhas telefônicas do Centro Político Administrativo, e a ausência do serviço, por óbvio, prejudicaria a comunicação entre os órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como afetaria o acesso da população a uma parte expressiva do serviço público.



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**2.2.** Em suma, a interrupção desse serviço público, legalmente considerado essencial, que não pode ser paralisado, sem comprometer as atividades da Administração, inegavelmente, causaria transtornos aos administrados, já que a telefonia é uma plataforma de trabalho vital para os colaboradores das unidades administrativas do Poder Executivo do Estado, e o desempenho desses equipamentos afeta diretamente a produtividade estatal.

**2.3.** Em razão do que foi apontado e pela pertinência há necessidade urgente de sanear o vácuo contratual, em razão da essencialidade do serviço de telefonia, para viabilizar a sua continuidade e atualização dos recursos de comunicação de voz, cuja ferramenta é fundamental para a execução dos serviços tanto nas empresas públicas quanto privadas, no instante em que atendem à necessidade permanente de comunicação entre integrantes da administração, servidores no exercício da comunicação institucional, e o público externo em geral, aumentando a produtividade do resultado final esperado (interesse público).

**2.4.** A necessidade da contratação dos serviços de gerenciamento e manutenção corretiva e preventiva nas centrais telefônicas do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, encontra amparo, por óbvio, por estarmos diante de serviço de execução contínua e essencial, cuja característica marcante é a sua perenidade, sob pena de comprometer o atendimento à população.

**2.5.** Assim o é, porque tratamos de contratação indispensável que permite a continuidade, sem tumulto na prestação dos serviços de telefonia, em verdade, é indispensável não apenas a continuidade, mas que imperiosamente não seja interrompido, sob pena do comprometimento do interesse público.

**2.6.** Pois bem, diante da situação que se apresenta, não é possível vislumbrar a descontinuidade do serviço nas centrais telefônicas, ao revés, em razão de um grau elevado de atualizações acumuladas, reina imperiosa e urgente não só a contratação da prestação do serviço de telefonia, na verdade, faz-se necessário a implementação de uma solução tecnológica que atenda satisfatoriamente às necessidades da Administração pública do Estado, e concomitantemente, concretize a necessária modernização dos serviços de comunicação.

**2.7.** Diante dessas conotações e tendo em vista o iminente encerramento do Contrato 015/2018/SEGES, certo é que ao Administrador Público e ao seu corpo funcional cabe, no contexto evolutivo, adotar sempre ações proativas com vistas a garantir todas as ferramentas, serviços, processos e produtos que visem uma gestão eficiente e fulcrada na economicidade.

### 3. JUSTIFICATIVA DOS SERVIÇOS CONTINUADOS



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**3.1.** Considerando a criticidade atual, a importância e a evolução tecnológica necessária para atender as centrais existentes nas unidades do Poder Executivo Estadual de Mato Grosso, prevemos contratar aqui serviços e mão de obra especializada para manutenção preventiva, corretiva e preditiva garantindo seu funcionamento, que deve possuir caráter continuado, garantido a evolução tecnológica e a pronta e imediata resolução de problemas porventura apresentados, evitando assim a indisponibilidade por interrupção ou suspensão da prestação dos serviços na infraestrutura de comunicação e, conseqüentemente a ocorrência de impactos negativos no Poder Executivo Estadual de Mato Grosso.

**3.2.** É de suma importância frisar que o quantitativo a ser contratado na Ata de Registro de Preço estão baseados na necessidade dos órgãos e entidades beneficiários dos serviços contratados no atual contrato de manutenção das centrais telefônicas (015/2015/SEGES), cujo dispêndio bianual do atual cenário com os serviços de gerenciamento e manutenção corretiva e preventiva nas centrais do Poder Executivo do Centro Político do Estado de Mato Grosso hora existente é de R\$ 2.598.746,40 (dois milhões quinhentos e noventa e oito mil setecentos e quarenta e seis reais e quarenta centavos).

**3.3.** Ocorre que os serviços prestados atualmente está obsoleto, e a nova contratação proporcionará a modernização da telefonia, oferecendo mobilidade, responsividade, praticidade e celeridade aos usuários, além de acarretar uma economia estimável aos cofres públicos, perfazendo o montante de R\$ 196.764,90 (cento e noventa e seis mil setecentos e sessenta e quatro reais e noventa centavos) no primeiro bienio. Ademais, fisa-se que a quantia assentada na Ata de Registro de Preço está em consonância com os valores praticados no mercado.

**4. DESCRIÇÃO E QUANTITATIVO**

ARP Nº 56/2023 - TJMT						
LOTE ÚNICO						
FORNECIMENTO E AMPLIAÇÃO						
ITEM	CÓDIGO SIAG	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QTD	VALOR UNITÁRIO	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	UNID	25	R\$ 3.452,20	R\$86.305,00



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD/C202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

		IP TIPO II.				
1.17	1112737	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO TERMINAL IP TIPO III.	UNID	1440	R\$ 650,00	R\$936.000,00
<b>VALOR TOTAL</b>						<b>R\$1.320.737,50</b>

MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA PARA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA							
ITEM	CÓDIGO SIAG	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1.19	1112740	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS para manutenção preventiva, corretiva e preditiva na central PABX modelo MX-ONE, fabricante MITEL.	PORTAS	1947	R\$ 23,00	R\$44.781,00	R\$537.372,00
<b>VALOR TOTAL</b>							<b>R\$537.372,00</b>
<b>VALOR TOTAL GLOBAL: R\$ 1.858.109,50</b> (um milhão oitocentos e cinquenta e oito mil cento e nove reais e cinquenta centavos).							

**5. DA INDICAÇÃO DO FABRICANTE**

5.1. Informo que os itens descritos acima possuem a indicação e a necessidade dos serviços e equipamentos para a CENTRAL PABX MODELO MX-ONE, FABRICANTE MITEL, a fim de não gerar prejuízos a esta Secretaria de Estado ao realizar a contratação de equipamentos e serviços que não sejam compatíveis com o sistema existente atualmente.

**6. DAS ESPECIFICAÇÕES:**

**6.1. DAS AMPLIAÇÕES:**

6.1.1. FORNECIMENTO DE LICENÇA DE TRONCO SIP - PARA CENTRAL MODELO MX-ONE, FABRICANTE MITEL.

6.1.1.1. Deverá ser fornecida licença de entroncamento IP SIP.

6.1.1.2. A licença não deverá limitar a quantidade de DSP. Cada licença adquirida deverá possibilitar a



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.

Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

ligação a um equipamento SIP ou a uma operadora SIP.

**6.1.2. FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE TERMINAL IP TIPO I**

- 6.1.2.1. Deverá ser fornecido e instalado terminal IP tipo I, com as seguintes características:
- 6.1.2.2. Suportar o protocolo SIP de acordo com a RFC 3261 73.
- 6.1.2.3. Suportar pelo menos 2 teclas de acesso e LED
- 6.1.2.4. Permitir a configuração de no mínimo 9 linhas de telefonia (contas SIP), sem a necessidade de módulos de expansão de teclas, e até 24 linhas de telefonia com módulos de expansão de teclas;
- 6.1.2.5. Possuir display LCD monocromático com pelo menos 3,4 polegadas, retro iluminado 76. Possuir display gráfico LCD com resolução mínima de 128x48 pixels;
- 6.1.2.6. Possuir teclas de navegação esquerda/direita/para cima/para baixo e tecla de confirmação (OK);
- 6.1.2.7. Possuir pelo menos 8 teclas de função programáveis com LED;
- 6.1.2.8. Possuir teclas específicas para colocação da chamada em "Mute", "Hold" e "Viva Voz";
- 6.1.2.9. Suportar áudio em alta definição para monofone, viva-voz e headset;
- 6.1.2.10. Possuir entrada exclusiva para headset externo;
- 6.1.2.11. Deverá possuir switch integrado com pelo menos 2 portas ethernet 10/100/1000 Mbps;
- 6.1.2.12. Suportar os seguintes CODECs: G.711, G.722, G.729  $\mu$ -law / A-law, AMR, AMR-WB (G.722.2), G.726, iLBC, BV16, BV32, L16;
- 6.1.2.13. Suportar cancelamento de Eco;
- 6.1.2.14. Suportar a função "hands free" full duplex, permitindo o tratamento das chamadas com o monofone no gancho.
- 6.1.2.15. Suportar a adição de pelo menos 3 módulos adicionais de teclas sem a necessidade de incluir fonte de alimentação externa;
- 6.1.2.16. Dispor de LED para indicação de mensagem em espera (MWI -Message Waiting Indication);
- 6.1.2.17. Suportar a função de discagem rápida (speed dial);
- 6.1.2.18. Suportar pelo menos os idiomas Português do Brasil, Inglês e Espanhol.





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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 6.1.2.19. Suportar configuração manual ou dinâmica via DCHP cliente com múltiplas opções;
- 6.1.2.20. Suportar os protocolos 802.1 p/q;
- 6.1.2.21. Suportar QoS com ToS e DiffServ;
- 6.1.2.22. Gerar registros a cada chamada com indicadores de métricas de qualidade de serviço, incluindo: “packet loss” e MOS.
- 6.1.2.23. Suportar os protocolos NAT, STUN e TURN;
- 6.1.2.24. Suportar o gerenciamento e configuração através dos protocolos TFTP, FTP, HTTP e HTTPS;
- 6.1.2.25. Permitir a configuração de DNS primário e secundário;
- 6.1.2.26. Permitir um registro secundário em um proxy/server de backup;
- 6.1.2.27. Suportar o padrão PoE - 802.3af de alimentação e fonte externa;
- 6.1.2.28. Consumo PoE de Classe 2;
- 6.1.2.29. Suportar autenticação através do protocolo 802.1x;
- 6.1.2.30. Suportar autenticação de usuário do tipo “Digest”;
- 6.1.2.31. Suportar o protocolo LLDP-MED;
- 6.1.2.32. Suportar criptografia da sinalização através do protocolo TLS;
- 6.1.2.33. Suportar criptografia de áudio através do protocolo SRTP;
- 6.1.2.34. Suportar o desenvolvimento de aplicações em XML;
- 6.1.2.35. Suportar gravação ativa através da duplicação dos fluxos RTP;
- 6.1.2.36. Suportar a função SNTP cliente (Simple Network Time Protocol);
- 6.1.2.37. Permitir montagem em parede;
- 6.1.2.38. Permitir o posicionamento do aparelho em pelo menos 2 ângulos diferentes de inclinação;
- 6.1.2.39. Deve possuir homologação da Anatel nos termos do Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel no. 242, e categorizado como “Telefones IP (com fio)” ou “Telefones Dedicados”, ambos na Categoria I.



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD/C202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 6.1.2.40. Para maior compatibilidade com as facilidades do sistema, o terminal deve ser do mesmo fabricante da central telefônica existente.
- 6.1.2.41. Deverá possuir certificação Anatel.
- 6.1.2.42. O terminal deverá ser do mesmo fabricante da central telefônica existente.
- 6.1.3. **FORNECIMENTO DE TERMINAL IP TIPO II**
- 6.1.3.1. Possuir visor colorido de 3,5" 320x240 pixels
- 6.1.3.2. Áudio de banda larga HD
- 6.1.3.3. Deverá possuir certificação Anatel
- 6.1.3.4. 6 teclas programáveis físicas
- 6.1.3.5. 4 teclas programáveis touch
- 6.1.3.6. PoE Classe 2
- 6.1.3.7. Brilho da tela ajustável
- 6.1.3.8. LED dedicado para indicação de chamada
- 6.1.3.9. Senhas de usuário e administrador para login
- 6.1.3.10. Tecla dedicada para conferência
- 6.1.3.11. Porta USB 2.0 integrada
- 6.1.3.12. Aparelho compatível com aparelhos auditivos (HAC)
- 6.1.3.13. Codecs: G.711  $\mu$ -law
- 6.1.3.14. Codecs: G.729, G.722, AMR\*, AMR-WB(G.722.2)
- 6.1.3.15. Cancelamento de eco
- 6.1.3.16. Protocolo Seguro em Tempo Real (SRTP)
- 6.1.3.17. Segurança da Camada de Transporte (TLS)
- 6.1.3.18. Bloqueio do telefone com PIN



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 6.1.3.19. Download de configuração HTTPS e web gerenciamento
- 6.1.3.20. Criptografia de arquivos de configuração
- 6.1.3.21. Controle de Streaming RTP
- 6.1.3.22. Suporte multilíngue
- 6.1.3.23. Protocolos IETF SIP (RFC3261) e RFCs associados
- 6.1.3.24. Conformidade com os padrões SIP
- 6.1.3.25. Portas Ethernet duplas de 10/100/1000 Mbps (LAN/ PC}
- 6.1.3.26. Protocolo de configuração de host manual ou dinâmico (DHCP)
- 6.1.3.27. Sincronização de hora e data usando SNTP
- 6.1.3.28. Servidor HTTP/ HTTPS integrado para web
- 6.1.3.29. Suporte TR-069
- 6.1.3.30. Suporte a servidor redundante
- 6.1.3.31. Suporte RTCP (RFC1889)
- 6.1.3.32. Suportar IEEE 802.1x
- 6.1.3.33. Suportar LLDP-MED
- 6.1.3.34. Adaptadores de energia com classificação de eficiência energética de nível "V"
- 6.1.3.35. O terminal deverá ser do mesmo fabricante da central telefônica existente.
- 6.1.4. **FORNECIMENTO DE TERMINAL IP TIPO III**
- 6.1.4.1. Deverá ser fornecido e instalado terminal IP tipo III, com as seguintes características:
  - 6.1.4.1.1. Deve suportar o idioma inglês e, preferencialmente, o idioma português (PT-BR) para todas as informações apresentadas aos usuários, devendo ser entregue configurado preferencialmente nessa linguagem (português PT-BR).
  - 6.1.4.1.2. Deverá suportar 6 contas SIP;
  - 6.1.4.1.3. Deverá possuir Display gráfico de tamanho 128 x 64 pixels e backlight;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 6.1.4.1.4. Deve suportar o Codec G.711 (64 kbit/s A/μ law).
- 6.1.4.1.5. Dever suportar os Codecs G.729 e G.729AB.
- 6.1.4.1.6. Deve implementar o protocolo SIP v2 conforme RFC 3261.
- 6.1.4.1.7. Deve possuir QoS IEEE802.1Q e IEEE802.1p, layer 3 ToS DSCP.
- 6.1.4.1.8. Deve possuir a capacidade de se autoconfigurar na rede e baixar automaticamente as configurações da central telefônica (configuração estática e automática via DHCP de seu endereço IP, máscara, default gateway e endereço do servidor de telefonia IP).
- 6.1.4.1.9. Deve suportar acesso a diretório corporativo via LDAP ou AD.
- 6.1.4.1.10. Deve suportar sincronização de hora e data com base em SNTP.
- 6.1.4.1.11. Deve suportar mecanismo de autenticação via protocolo 802.1x.
- 6.1.4.1.12. Deve possibilitar o passthrough para a estação de trabalho;
- 6.1.4.1.13. Deve possuir de forma nativa (integrado no equipamento) switch com 2 (duas) portas GIGA ETHERNET, uma para conexão da rede local e outra, para a estação de trabalho, com separação de VLANs.
- 6.1.4.1.14. Deve suportar os protocolos IPv4 e IPv6.
- 6.1.4.1.15. Deve possuir entrada específica para headset (fone de cabeça), independente da porta do monofone;
- 6.1.4.1.16. Deve possuir recurso de bloqueio automático do aparelho (Phone Lock);
- 6.1.4.1.17. Deve possuir teclas físicas ou virtuais para pelo menos as seguintes funções:
- 6.1.4.1.18. Mensagens;
- 6.1.4.1.19. Headset;
- 6.1.4.1.20. Viva-voz;
- 6.1.4.1.21. Rediscagem, retenção e transferência de chamadas;
- 6.1.4.1.22. Conferência telefônica;
- 6.1.4.1.23. Mudo;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 6.1.4.1.24.** Ajuste de volume.
- 6.1.4.1.25.** Deve possuir o ajuste do volume do toque (ring), alto falante e do handset diretamente pelo teclado do telefone.
- 6.1.4.1.26.** Deve ser totalmente compatível com o softphone do fabricante da Solução.
- 6.1.4.1.27.** Deve possuir agenda para até 1.000 (mil) entradas, com recursos de pesquisa/busca, importação e exportação de contatos.
- 6.1.4.1.28.** Deve permitir configuração de “lista negra” (black list).
- 6.1.4.1.29.** Deve permitir a visualização do número do ramal e da hora em seu display.
- 6.1.4.1.30.** Deve possuir toque de segunda chamada ou indicador luminoso.
- 6.1.4.1.31.** Deve possuir identificação de chamadas, mostrando no display no mínimo o número originador da chamada.
- 6.1.4.1.32.** Deve possuir recurso de rejeição de chamadas anônimas.
- 6.1.4.1.33.** Deve possibilitar a visualização de informações tais como histórico de ligações, informações do número chamador, duração das chamadas, data e hora.
- 6.1.4.1.34.** Deve ser possível a configuração de discagem rápida pela interface de administração da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração.
- 6.1.4.1.35.** Deve permitir sua configuração pela interface da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração, garantindo a aplicação de modelos de configuração a vários aparelhos simultaneamente.
- 6.1.4.1.36.** Deve permitir atualização de firmware e configurações por download automático.
- 6.1.4.1.37.** O telefone deve ser totalmente compatível e permitir a ativação das seguintes funcionalidades da Solução de Comunicações Unificadas e Colaboração diretamente pelo seu teclado:
- 6.1.4.1.38.** Desvio incondicional de chamadas.
- 6.1.4.1.39.** Mensagem de voz;
- 6.1.4.1.40.** Desvio de chamadas por não atendimento, em caso de sinal de ocupado ou quando indisponível;
- 6.1.4.1.41.** Transferência de chamadas;
- 6.1.4.1.42.** Discagem do último número;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 6.1.4.1.43. Chamada em espera com aviso para o originador;
- 6.1.4.1.44. Captura de chamada de um grupo específico de ramais;
- 6.1.4.1.45. Retorno automático de chamadas;
- 6.1.4.1.46. Apresentação do número originador da chamada;
- 6.1.4.1.47. Conferência telefônica a três.
- 6.1.4.1.48. Deve possuir acesso através de software para configuração remota,atualização, provisionamento e configuração em massa.
- 6.1.4.1.49. Deverá vir acompanhado de fonte externa bivolt (110V-220V) automática, com plugue padrão NBR 14136:2002 e capacidade para alimentar o aparelho e demais acessórios conectados ao terminal sem a necessidade de outra fonte de energia complementar.
- 6.1.4.1.50. Deve suportar alimentação por PoE (Power Over Ethernet) padrão IEEE 802.3af.
- 6.1.4.1.51. Deve possuir encriptação SIP TLS com AES 128 bits no próprio aparelho, sem a necessidade de módulos externos ou adaptadores.
- 6.1.4.1.52. Implementar RTP Control Protocol (RTCP) Extended Report (XR), de forma a proporcionar métricas para análise da qualidade das chamadas.
- 6.1.4.1.53. O terminal deverá ser fornecido já licenciado com licença para ramal IP/SIP do mesmo fabricante da central telefônica existente.

## **7. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E PREDITIVA**

### **7.1. 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.**

**7.1.1.** 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.

**7.1.2.** 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



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD/C202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

período de vigência do contrato, de acordo com as condições previstas nesta especificação.

**7.1.3.** Os beneficiárias dos serviços serão: ARQUIVO PÚBLICO, CASA CIVIL, CASAMILITAR, CELAD, CGE, DETRAN, GOVERNADORIA, INDEA, IOMAT, MTI, SEAF, SECITECI, SECOM, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SES, SESP, SETASC, SEPLAG, SINFRA, PALÁCIO, UNIDADES DO GANHA TEMPO CUIABÁ E VÁRZEA GRANDE.

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

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

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

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

**7.2.1.** 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.

**7.2.2.** 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:

**7.2.2.1.** O SOFTWARE deverá utilizar comunicação HTTP para comunicação entre o aplicativo client e o servidor de aplicação.

**7.2.2.2.** O SOFTWARE deverá possibilitar a comunicação com servidores de e-mail que atendam o padrão (SMTP);

**7.2.2.3.** O SOFTWARE deve permitir o salvamento de telas e opções do menu em favoritos, facilitando o seu acesso posteriormente;

**7.2.2.4.** O SOFTWARE deve permitir pesquisar menu que deseja acessar

**7.2.2.5.** O SOFTWARE deve permitir autenticação direta na ferramenta.

**7.2.2.6.** O SOFTWARE deve permitir colocar e alterar a sua foto para o usuário.

**7.2.2.7.** O SOFTWARE deve permitir o usuário alterar sua senha.

**7.2.2.8.** O SOFTWARE deve disponibilizar uma função para o usuário recuperar sua senha através do e-mail cadastrado no sistema.



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 7.2.2.9. O SOFTWARE deve armazenar em histórico as últimas opções de menu acessadas para facilitar a sua abertura posteriormente.
- 7.2.2.10. O software não deverá ter limites de cadastramento de endereços, telefones e endereços de internet.
- 7.2.2.11. Permitir cadastro de municípios.
- 7.2.2.12. Permitir cadastro de países.
- 7.2.2.13. Permitir cadastro de logradouros.
- 7.2.2.14. Permitir cadastro de CEP.
- 7.2.2.15. Permitir cadastro de unidades federativas.
- 7.2.2.16. Permitir cadastro de tipo de telefones.
- 7.2.2.17. Permitir cadastro de tipo de endereços.
- 7.2.2.18. Permitir cadastro de tipo de endereços na internet.
- 7.2.2.19. Permitir cadastro de feriados.
- 7.2.2.20. Permitir cadastrar várias empresas.
- 7.2.2.21. Permitir cadastrar cargos.
- 7.2.2.22. Permitir cadastrar Materiais.
- 7.2.2.23. Permitir cadastrar canal por onde está sendo aberto os chamados.
- 7.2.2.24. Permitir cadastrar tipo de urgência de chamado.
- 7.2.2.25. Permitir cadastrar tipo de gravidade.
- 7.2.2.26. Permitir cadastrar categoria de chamados.
- 7.2.2.27. Permitir Cadastrar Acordo de Nível de serviços.
- 7.2.2.28. Permitir Cadastrar Tipo de chamados.
- 7.2.2.29. Permitir cadastrar Perguntas para os usuários responder no momento que finalizar o chamado.
- 7.2.2.30. Permitir realizar cadastro de técnicos ilimitado.



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD1C202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 7.2.2.31. Permitir vincular vários documentos ao cadastro do técnico.
- 7.2.2.32. Permitir cadastrar vários endereços para o técnico.
- 7.2.2.33. Permitir cadastrar vários telefones para o técnico.
- 7.2.2.34. Permitir configurar somente os tipos de chamados que o técnico poderá atender.
- 7.2.2.35. Permitir vincular somente os clientes que o técnico pode atender.
- 7.2.2.36. Permitir cadastro de clientes ilimitado.
- 7.2.2.37. Permitir cadastrar vários documentos para o cliente.
- 7.2.2.38. Permitir cadastrar vários endereços para o cliente.
- 7.2.2.39. Permitir cadastrar vários telefones para o cliente.
- 7.2.2.40. Permitir vincular somente os tipos de chamados de serviços que o cliente possui.
- 7.2.2.41. Permitir cadastrar vários usuários para abrir chamado para o cliente.
- 7.2.2.42. Permitir cadastrar várias unidades de atendimento do cliente.
- 7.2.2.43. Permitir vincular vários gerentes de serviço para o cliente.
- 7.2.2.44. Permitir cadastrar vários contatos para o cliente.
- 7.2.2.45. Permitir vincular somente os tipos de chamados do contrato
- 7.2.2.46. Permitir vincular somente os usuários responsável por abrir chamado do contrato.
- 7.2.2.47. Permitir os técnicos abrir chamados para seus clientes.
- 7.2.2.48. Permitir imprimir OS do serviço
- 7.2.2.49. Permitir imprimir duas vias de OS na mesma página.
- 7.2.2.50. Permitir visualizar chamado com os dados de cliente e descritivo do chamado.
- 7.2.2.51. Permitir atribuir técnico específico para atender o chamado.
- 7.2.2.52. Permitir filtrar somente os chamados dos clientes que o técnico está vinculado.
- 7.2.2.53. O software deve disponibilizar comentário bi-direcional, entre o cliente, técnicos e gerentes de



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

serviços do cliente.

- 7.2.2.54. O software deve permitir colocar equipe para atender o chamado.
- 7.2.2.55. O software deve permitir incluir material utilizado no serviço do chamado.
- 7.2.2.56. O software deve permitir incluir anexo de documento que foi utilizado no chamado.
- 7.2.2.57. O SOFTWARE deve mostrar o histórico de movimentação do chamado.
- 7.2.2.58. O SOFTWARE deve calcular e exibir na tela o tempo restante para resolução do chamado.
- 7.2.2.59. O SOFTWARE deve disponibilizar diversos relatórios para acompanhamento de chamados.
- 7.2.2.60. Relatório de chamados diário
- 7.2.2.61. Relatório chamados novos por cliente
- 7.2.2.62. Relatório chamados novos por tipo
- 7.2.2.63. Relatório chamados em andamento por cliente
- 7.2.2.64. Relatório chamados em andamento por urgência
- 7.2.2.65. Relatório chamados em andamento por analista
- 7.2.2.66. Relatório chamados em andamento por tipo
- 7.2.2.67. Relatório chamados atrasado por cliente
- 7.2.2.68. Relatório chamados resolvido por cliente
- 7.2.2.69. Relatório chamados resolvido por analista
- 7.2.2.70. Relatório chamados finalizado por cliente
- 7.2.2.71. Relatório chamados finalizado por analista
- 7.2.2.72. Relatório de atendimento de chamadas técnicas
- 7.2.2.73. Relatório de chamados mensal
- 7.2.2.74. O software deve ter um portal específico somente com os chamados do cliente.
- 7.2.2.75. O software deve permitir o cliente abrir seu chamado através do portal de chamado.



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 7.2.2.76.** O software deve permitir o cliente abrir chamado para o contrato específico.
- 7.2.2.77.** O portal deve ter indicadores sobre os chamados do cliente, por status, canal de atendimento, responsável, urgência, localidade, relator.
- 7.2.2.78.** O portal deve ter contador de quantidade de chamados do cliente por tipo de resolução.
- 7.2.2.79.** O software deve ter indicadores sobre os chamados do cliente, por status, canal de atendimento, responsável, urgência, localidade, relator. Podendo ser filtrado por cliente.
- 7.2.2.80.** O software deve conter indicador de evolução de atendimento de chamado por cliente.
- 7.2.2.81.** O software deve ter indicador de evolução de atendimento de chamado por dia do mês;
- 7.2.2.82.** O software deve ter indicador de evolução de atendimento de chamado mensal por ano.
- 7.2.2.83.** A execução dos serviços se fará conforme planejado mediante a emissão de Ordem de Serviço;
- 7.2.2.84.** A CONTRATADA deverá junto com a CONTRATANTE realizar após a finalização, a avaliação de cada Ordem de Serviço emitida;
- 7.2.2.85.** O Acompanhamento e monitoramento dos serviços aqui contemplados se dará conforme a da Ordem de Serviço;
- 7.2.2.86.** A CONTRATADA deverá elaborar nos casos aplicáveis, relatórios de não conformidade e encaminhamento ao CONTRATANTE;
- 7.2.2.87.** O local da manutenção deve ser entregue limpo e totalmente pronto para a utilização.
- 7.2.2.88.** 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.
- 7.2.2.89.** Os prazos de atendimento deverão obedecer aos critérios de gravidade descritos abaixo e será observado o grau de relevância indicado na abertura do chamado.
- 7.2.3. PARA CAPITAL:**
- 7.1.3.1.** 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;
- 7.1.3.2.** Atendimento normal: Para os casos de defeitos que afetem menos que 10% dos usuários ou para



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

serviços de novas programações. Prazo de atendimento: 8 horas uteis para atendimento e 24 horas para solução.

**7.2. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA:**

**7.3.1** 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;

**7.3. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDITIVA:**

**7.4.1** 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;

**7.4.2** 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;

**7.4.3** A Central de Operações e Monitoramento de telefonia deverá possuir:

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

**7.4.5** 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;

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

**7.4.7** 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:

**7.4.7.1** Visualizar na tela o status dos dispositivos do sistema de telefonia e seus alarmes;

**7.4.7.2** O sistema deverá possuir interface baseada 100% em ambiente web, sendo compatível com os principais browsers do mercado;

**7.4.7.3** Deverá possuir interface no idioma em Português –BR;

**7.4.7.4** Deverá possuir mecanismo de coleta de alarmes de itens vitais das centrais de telefonia bem como da conexão com a rede pública;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD1C202317843A

SIGA



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



**GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 7.4.7.5 Deverá possuir mecanismo para envio de notificações via e-mail e suportar o envio e notificações via SMS;
- 7.4.7.6 Deverá possuir controle de acesso dos usuários ao sistema e aos dispositivos e serviços, permitindo escolher o perfil do usuário;
- 7.4.7.7 Deverá possibilitar a adição ou remoção de dispositivos;
- 7.4.7.8 Deverá permitir a manutenção remota dos servidores e media gateways existentes;
- 7.4.7.9 Diagnósticos internos dos módulos;
- 7.4.7.10 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;
- 7.4.7.11 Reprogramação dos dados do sistema;
- 7.4.7.12 Deverá implementar gerenciamento via protocolo SNMP;
- 7.4.7.13 Deverá permitir o gerenciamento de pelo menos três sítios (sites) por uma única interface de gerenciamento;
- 7.4.7.14 Deverá suportar acesso via web ou por software cliente-servidor ou por meio de APIs públicas, tais como SNMP e SOAP;
- 7.4.7.15 Deverá permitir a visualização da conectividade dos troncos IP e o status de falhas;
- 7.4.7.16 Deverá permitir a visualização do status do dispositivo e do sistema de alarmes;
- 7.4.7.17 Deverá viabilizar o gerenciamento e a execução de backups da configuração de todos os equipamentos da plataforma, excetuando-se os telefones IP;
- 7.4.7.18 Deverá permitir a reinicialização dos telefones IP a partir da interface de administração;
- 7.4.7.19 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;
- 7.4.7.20 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;
- 7.4.7.21 Deverá permitir rastrear todos os tipos de chamadas nos sistemas de telefonia IP e analisar se o



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

processo da chamada está correto;

7.4.7.22 Deverá permitir que o administrador do sistema possa gerenciar sua base de usuários corporativos de dados, incluindo acréscimos ou alterações de números de telefone.

**7.4. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA:**

**7.4.3.** 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.

**7.4.4.** 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.

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

**7.4.5.1.** PABX;

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

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

**7.4.5.1.3.** Bilhetagem;

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

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

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

**7.4.5.1.7.** 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;

**7.4.5.1.8.** 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);

**7.4.5.1.9.** Atualização do Backup do sistema

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





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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

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

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

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

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

**7.4.5.2. RETIFICADOR**

**7.4.5.2.1.** Tensão de entrada AC;

**7.4.5.2.2.** Tensões de carga;

**7.4.5.2.3.** Tensões de flutuação da bateria;

**7.4.5.2.4.** Tensões de consumo PABX;

**7.4.5.2.5.** Fusíveis;

**7.4.5.2.6.** Sinalizações;

**7.4.5.2.7.** Alarmes;

**7.4.5.2.8.** Ruídos;

**7.4.5.3. BANCO DE BATERIA**

**7.4.5.3.1.** Tensões individuais e totais do banco;

**7.4.5.3.2.** Níveis de solução ácida;

**7.4.5.3.3.** Cabos e conexões (temperatura, aperto e limpeza);

**7.4.5.4. PROTEÇÃO**

**7.4.5.4.1.** Aterramento;

**7.4.5.4.2.** Disjuntores;

**7.4.5.4.3.** Fusíveis;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.

Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**7.4.5.5. AMBIENTE**

**7.4.5.5.1.** Medição de umidade;

**7.4.5.5.2.** Medição de temperatura;

**7.4.5.5.3.** Limpeza;

**7.4.5.5.4.** Iluminação;

**7.4.5.5.5.** Organização.

**7.5. SERVIÇOS DE PROGRAMAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DAS CENTRAIS PABX**

**7.5.3.** 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);

**7.5.4.** 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.

**7.5.5.** Realização de programações e reconfigurações no sistema;

**7.5.6.** Suporte técnico e atualização de versões (software)

**7.5.7.** 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.

**7.5.8.** 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;

**7.5.9.** 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;

**7.5.10.** Os serviços não poderão prejudicar o fluxo dos pedestres e veículos;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD1C202317843A



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 7.5.11.** Serão de inteira responsabilidade da contratada as despesas com pessoal, impostos, alimentação, transporte e material;
- 7.5.12.** Os serviços deverão obedecer às normas básicas de Segurança do Trabalho;
- 7.5.13.** Os serviços que provoquem ruídos deverão ser programados para serem executados fora do horário de expediente do Poder Judiciário de MT;
- 7.5.14.** 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;
- 7.5.15.** O funcionário da contratada deverá trabalhar devidamente equipado com materiais de segurança e uniforme;
- 7.5.16.** A contratada deverá acompanhar criteriosamente o estado de conservação de todos os equipamentos, aplicando medidas preventivas e corretivas, quando necessário;

**8. PRAZO DE VIGÊNCIA E CONDIÇÕES DE GARANTIA**

- 8.1.** 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;
- 8.2.** 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.
- 8.1.1.** 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 atendimentos para resolução de problemas de hardware e/ou software, e eventuais ajustes nos equipamentos;
- 8.2.** Dos serviços no modelo SaaS, a garantia dos serviços deverão ser pelo período do contrato, a partir da data de aceite por parte do Fiscal do Contrato.
- 8.2.1.** 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 atendimentos para resolução de problemas de hardware e/ou software, e eventuais ajustes nos equipamentos;
- 8.3.** Da prestação de serviço na manutenção preventiva, corretiva e preditiva, a garantia dos serviços deverão ser pelo período do contrato, a partir da data de aceite por parte do Fiscal do Contrato.





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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 8.3.1.** 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 atendimentos para resolução de problemas de hardware e/ou software, e eventuais ajustes nos equipamentos;
- 8.4.** 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;
- 8.5.** 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 as expensas da empresa Contratada quando os defeitos forem decorrentes de desmoronamento, incêndio, umidade excessiva, mau uso e descarga elétrica;
- 8.6.** 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;
- 8.7.** 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;
- 8.8.** As despesas relativas aos eventuais deslocamentos, fretes ou insumos deverão ocorrer integralmente por conta da contratada, sem quaisquer ônus para a Contratante, durante todo o período de garantia;
- 8.9.** 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;
- 8.10.** 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;

**9. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO**

**9.1. DOS CRITÉRIOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 9.1.1.** O pagamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da Nota Fiscal/Fatura (data do protocolo via Protocolo Administrativo Virtual, em observância a IN 10/2021-C.Adm) quando mantidas todas as condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD/C202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

concorrido a contratada.

**9.1.2.** 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;

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

**a)** O banco, a agência e a conta corrente em que devem ser depositados os pagamentos devidos à Contratada deverá ser por ela indicada na Proposta de preços e em cada Nota Fiscal.

**9.1.4.** 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.

## **9.2. CRITÉRIOS PARA FATURAMENTO**

**9.2.1.** Do Fornecimento da Ampliação:

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

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

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

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

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

## **10. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E DA VIGÊNCIA**

**10.1.** A contratação será formalizada mediante celebração de contrato, conforme anexo deste Edital;

**10.2.** Os Contratos de fornecimento de ampliação terão a duração de 12 (doze)

meses, contados a partir da data de sua assinatura;

**10.3.** Os Contratos de serviços no modelo SaaS e da mão de obra para manutenção preventiva,



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

corretiva e preditiva cuja os fornecimentos são de uso contínuo, poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, conforme artigo 57, II da Lei n. 8.666/93.

**10.4.** Deverá acompanhar as Notas Fiscais para seu devido atesto e recebimento pelo setor competente, os seguintes documentos:

**10.4.1.** Ordem de serviço da instalação do fornecimento de ampliação;

**10.4.2.** Relatório Técnico dos serviços no modelo SaaS;

**10.4.3.** Relatório Técnico de Manutenção Preventiva;

**10.4.4.** Relatório Técnico de Manutenção Corretiva;

**10.4.5.** Relatório Técnico de Manutenção Preditiva;

**10.4.6.** Relatório de Tarifação;

**10.4.7.** Relatório de Auditagem das contas telefônicas;

**10.5.** Apresentada as faturas, caberão aos fiscais do contrato, atestar a regularidade dos serviços, encaminhando o documento para as providências referentes ao pagamento;

**10.6.** A contratada deverá apresentar juntamente com a Nota Fiscal:

**10.6.1.** Certificado de Regularidade do FGTS;

**10.6.2.** Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros;

**10.6.3.** Certidão referente ao ICMS/IPVA para Recebimento da Administração Pública;

**10.6.4.** Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Divida Ativa da União;

**10.6.5.** Certidão Negativa de Débito junto a Prefeitura Municipal;

**10.7.** O documento da Nota Fiscal deverá indicar o número do contrato, período mensal equivalente aos serviços no modelo SaaS, mão de obra das manutenções

preventiva, corretivas e preditivas;

**10.8.** O documento da Nota Fiscal deverá indicar o número do contrato, e os itens das ampliações



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

fornecidas;

## 11. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

11.1. Os recursos para os serviços de manutenção especificados neste Termo de Referência terão sua composição dada pelo:

UO: 30.101

Projeto/Programa: 036

Atividade: 2558

Fonte: 15000000

Elemento de Despesa: 3.3.90.40

11.2. Os recursos para fornecimento e ampliação especificados neste Termo de Referência terão sua composição dada pelo:

UO:2007

Projeto/Programa: 036

Atividade: 2007

Fonte:15000000

Elemento de Despesa:4.4.90.52

## 12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

12.2. 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;

12.3. Fiscalizar através de pessoa previamente designada a execução do Contrato;

12.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;

12.5. Notificar, por escrito, a Contratada, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantido o contraditório e a ampla defesa;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.

Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**12.6.** Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e serviços que a Contratada entregar fora das especificações deste Termo de Referência;

**12.7.** 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;

**12.8.** Homologar os serviços prestados quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado neste Termo de Referência.

### **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**13.1.** Cumprir, dentro dos prazos estabelecidos, as obrigações expressamente previstas neste Instrumento e de outras decorrentes da natureza dos fornecimentos a serem prestados;

**13.2.** 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;

**13.3.** 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;

**13.4.** 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;

**13.5.** 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;

**13.6.** Garantir a boa qualidade do produto ou serviço, respondendo por qualquer falha, procedendo à substituição dentro do acordado.

**13.7.** 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;

**13.8.** Fazer a limpeza completa após a finalização dos serviços;

**13.9.** 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;



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD1C202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- 13.10. Reportar à fiscalização, sobre qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços;
- 13.11. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, que eventualmente venham a ser solicitados pela Fiscalização;
- 13.12. A contratada não poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por ônus decorrente desses fatos;
- 13.13. Acatar as determinações do fiscal do contrato;
- 13.14. 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;
- 13.15. 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;
- 13.16. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes dos serviços realizados.

#### 14. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 14.1. 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 de Referência;
- 14.2. 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;
- 14.3. Mensalmente, os Fiscais deverão assinar os Relatórios, atestando e validando a realização dos serviços e fornecimento de ampliações.
- 14.4. O contrato originado deste Termo de Referência terá como fiscal o Servidor Victor Hugo Alves de Souza, matrícula n. 298257 e o Fiscal Substituto será a servidora Vanusa Sirlei Biondo, matrícula n. 323426.

#### 15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 15.1. A LICITANTE DEVE APRESENTAR NOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA:
  - 15.1.1. A LICITANTE deverá apresentar comprovação que possui pelo menos:



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

- a) 01 (um) profissional com nível superior completo na área de engenharia elétrica ou eletrônica ou telecomunicações ou computação, com especialização em segurança no trabalho.
- b) O profissional mencionado acima deverá fazer parte do quadro de funcionários da empresa, e constar como responsável técnico da licitante perante o CREA.
- c) O profissional e a empresa deverão estar com o registro ativo e dentro de sua validade no CREA, apresentando para tanto, a certidão de registro emitido por esta entidade.
- d) Atestado de Vistoria ou declaração de renúncia de vistoria;

**15.2.** A licitante deverá apresentar, pelo menos 01 atestados de capacidade técnica, que contemple todas as soluções discriminadas nos itens abaixo ou mais de um atestado para atender a comprovação de cada um destes itens em separado, sendo vedado a soma de atestados para a comprovação do quantitativo de cada item. Os atestados, deverão comprovar que pelo menos 01 (um) de seus responsáveis técnico tenham realizado serviços similares com o objeto deste certame, em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, devidamente registrado(s) no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, acompanhando da respectiva Certidão de acervo técnico (CAT). A compatibilidade dos atestados será aferida utilizando as características e quantidades iguais ou superiores as discriminadas a seguir:

**15.2.1.** Manutenção corretiva e preventiva com pelo menos 1 técnico residente em equipamento de comunicação IP com pelo menos 1000 portas, sendo que pelo menos 550 desta sejam ramais IP;

**15.2.2.** Manutenção preditiva com pelo menos 1 técnico residente;

**15.2.3.** Serviços de monitoramento através de software;

**15.2.4.** Serviços de tarifação e auditoria ramais.

**15.3.** A LICITANTE deverá apresentar declaração de que possui ou instalará escritório na grande Cuiabá no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato;

**15.4.** A LICITANTE deverá apresentar cópia (s) de contrato (s), atestado (s),

declaração (ões), notas fiscais ou outros documentos idôneos que comprove (m) que o licitante já executou serviços em de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto do Pregão, por um período não inferior a 2 (dois) anos;

**15.5. A LICITANTE DEVE APRESENTAR JUNTO A SUA PROPOSTA DE PREÇOS:**



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**15.5.1.** Apresentar uma Planilha de materiais referentes ao ANEXO I – Especificações Técnicas para os respectivos produtos e licenças contemplados, contendo a marca e modelo dos produtos cotados, anexo a sua proposta (sem cotar valores), sendo que a proponente deve obrigatoriamente anexar os respectivos catálogos, folders, manuais e/ou documentações dos fabricantes que comprove as características dos requisitos obrigatórios, demonstrando as respectivas páginas que se encontra em relação aos seguintes produtos e serviços:

- a) Fornecimento Ampliação: Licença Tronco SIP, Tronco E1, Ramal IP, Ramal Analógico TDM, Ramal Digital TDM, Gabinete Lite, Tronco Analógico, Gabinete Basic, terminal tipo I, terminal tipo II.
- b) Serviços de ramal WEBRTC modelo Saas.

**15.6.** A LICITANTE DEVE APRESENTAR NO ATO DA CONTRATAÇÃO:

**15.6.1.** Comprovar que possui, no mínimo, 01 (um) profissional capacitados perante o fabricante Mitel, dos equipamentos MX-ONE e M470.

**15.6.2.** As comprovações citadas acima, serão realizadas pela apresentação dos certificados de treinamento oficial ou declaração emitida pelo fabricante e a cópia da folha do Livro de Registro de Empregados e carteira de trabalho.

**15.6.3.** Comprovação que possui 01 (uma) engenheiro lotado em Cuiabá-MT, com formação em engenharia elétrica ou eletrônica ou telecomunicações ou computação, por todo o período do contrato, que será o responsável pelos serviços realizados na CONTRATANTE, essa comprovação se dará por meio de cópia da folha do Livro de Registro de Empregados e carteira de trabalho.

**15.6.4.** A CONTRATADA deverá apresentar declaração específica para esse edital emitida pelo fabricante Mitel, informando que a CONTRATADA é sua revenda autorizada e está apta a fornecer, executar instalações, realizar “upgrades” e dar manutenção preventivas e corretivas nos equipamentos de sua fabricação, devendo manter tais condições durante todo o período de vigência do contrato;

**15.6.5.** A CONTRATADA deverá apresentar declaração específica para esse edital emitida pelo fabricante Mitel, informando que a possui suporte para atualizações para as novas versões de software – Assurance, para equipamentos desta licitação, no caso da CONTRATADA ser o fabricante das soluções ofertadas, não haverá necessidade de apresentação desta declaração.

**16. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**16.1.** 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



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD/C202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, tal como foi registrado a proposta/preço referente à ARP nº. 056/2023/TJMT

- 16.2.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 16.2.1.** Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - 16.2.2.** Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 16.2.3.** As multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à contratada;
  - 16.2.4.** Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.
- 16.3.** Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados.
- 16.4.** 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.
- 16.5.** 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).
- 16.6.** 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.
- 16.7.** O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.
- 16.8.** O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Mato Grosso com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 16.9.** 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.



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD1C202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**16.10.** 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

**17. DOS ACRÉSCIMOS E DECRÉSCIMOS**

**17.1.** Fica previsto a possibilidade do acréscimo ou decréscimo de quantitativos dos serviços a serem prestados, nos termos do § 1º do art. 65 da Lei nº8.666, de 1993, através do contrato a ser celebrado.

**18. DAS GLOSAS:**

**18.1.** 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.

**18.2.** 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.

**18.3.** 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.

**18.4.** 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.

**18.5.** 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.

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

**19. PENALIDADES**



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**19.1.** 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;

**19.2.** 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:

**19.2.1.** Quanto ao atraso para assinatura do Contrato:

- a) Atraso até 3 (*três*) dias úteis, multa de 2% (*dois por cento*);
- b) 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.

**19.3.** 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;

**19.4.** 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:

- a) Multa de até 10% sobre o valor adjudicado;
- b) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**19.5.** 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 manter 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 a Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Mato Grosso - SEPLAG, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo de outras penalidades correspondente na forma da lei n. 10.520/2002;

**19.6.** 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.

**19.6.1.** Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de Mato Grosso (SEPLAG), ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (*cinco*) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa.

**19.6.2.** Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

Órgão/Entidade competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo, ainda o Órgão/Entidade proceder à cobrança judicial da multa;

**19.6.3.** 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 Estadual;

## **20. DA RESCISÃO CONTRATUAL:**

**20.1.** O Contrato poderá ser rescindido pelos motivos previstos nos artigos 77 e 78 e nas formas estabelecidas no art. 79, acarretando as consequências do art. 80, todos da Lei n.º 8.666/93, atualizada;

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

**20.3.** 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;

**20.4.** 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;

**20.5.** 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.

## **21. DA ANTICORRUPÇÃO:**

**21.1.** 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.

## **22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**22.1.** A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo recusar o fornecimento, no todo ou em parte, caso não atendimento ao estipulado neste Termo de Referência ou aos padrões técnicos de qualidade exigíveis;

**22.2.** Fazem parte deste Termo de Referência:



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGDIC202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

**22.2.1.** ANEXO I - MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS

**22.2.2.** ANEXO II - ATA DE REGISTRO DE PREÇO

**22.2.3.** ANEXO III - PROPOSTA DE ORÇAMENTOS

**22.2.4.** ANEXO IV - ACEITE CONTRATADA

**22.2.5.** ANEXO V - ACEITE TJMT

**22.2.6.** ANEXO VI - TERMO DE RESPONSABILIDADE FISCAIS

**22.3.** O regime jurídico em que se fundará essa justificativa será o da Lei 8.666/93, já que optou-se pela normativa citada o processo licitatório de que adveio a Ata de Registro de Preço que se pretende aderir, portanto, não se exige a aplicabilidade obrigatória da elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP, motivo pelo qual deixamos de apresentar.

**23. DOS CASOS OMISSOS:**

**23.1.** Os casos omissos deverão ser dirimidos de acordo com a Lei Federal 8.666/93, dos Decretos Federais nº 10.024/2019 e 7892/2013 e dos Decretos Estaduais no 840/2017 e 8.199/2006.

**Cuiabá, 25 de Julho de 2023.**

Victor Hugo Alves de Souza  
Analista do Desenvolvimento Econômico e Social  
CS/SGS/SEAPS/SEPLAG

Adriana Aparecida de Queiroz Rezende  
Coordenadora de Serviços  
CS/SGS/SEAPS/SEPLAG

Mariana Gonzaga Fialho  
Superintendente de Gestão de Serviços  
SGS/SEAPS/SEPLAG

Karollyne do Nascimento Martimiano  
Secretária Adjunta de Patrimônio e Serviços  
SEAPS/SEPLAG



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.  
Documento Nº: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD1C202317843A

SIGA



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



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA ADJUNTA DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS

### TERMO DE ANÁLISE, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

#### 1. DA ANÁLISE E APROVAÇÃO

1.1. Analisamos e aprovamos o Termo de Referência N° **01/2023/SGS/SEAPS/SEPLAG** sendo constatada a regularidade legal da proposta.

#### 2. DA AUTORIZAÇÃO

2.1. Estando analisado e aprovado o Termo de Referência n° **01/2023/SGS/SEAPS/SEPLAG**, inerente e face aos processos e documentos vinculantes AUTORIZO os procedimentos legais desta licitação para o prosseguimento da contratação na modalidade carona, cujos atos procedimentais e contratação devem obediência às condições e termos previstos no presente Termo de Referência supracitado, processo administrativo inerente a legislação vigente.

---

**Basílio Bezerra Guimarães dos Santos**

**Secretário de Estado de Planejamento e Gestão**



Assinado com senha por VICTOR HUGO ALVES DE SOUZA - ANALISTA DESENV ECON SOCIAL L 10050 / CSER - 26/07/2023 às 16:41:13, MARIANA GONZAGA FIALHO - SUPERINTENDENTE / SGS - 26/07/2023 às 16:49:59, ADRIANA APARECIDA DE QUEIROZ REZENDE - COORDENADOR / CSER - 26/07/2023 às 16:59:32, KAROLLYNE DO NASCIMENTO MARTIMIANO - SECRETARIO ADJUNTO / GSAPS - 26/07/2023 às 19:49:30 e BASILIO BEZERRA GUIMARAES DOS SANTOS - SEC DE ESTADO / GSEPG - 27/07/2023 às 09:31:18.

Documento N°: 10510578-2390 - consulta à autenticidade em  
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=10510578-2390>



SEPLAGD1C202317843A

SIGA