



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

CONTRATAÇÃO POR INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO DE EMPRESA PARA REALIZAR A MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E ATUALIZAÇÃO DOS SOFTWARES DA CENTRAL DE COMUTAÇÃO TELEFÔNICA PARA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MATO GROSSO.

1. **ÓRGÃO INTERESSADO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso

2. **ÁREA INTERESSADA:**

Secretaria de Tecnologia da Informação

3. **RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA:**

Nome: Paulo Roberto Tavoroni Cargo: Técnico Legislativo Matrícula: 41.832

4. **LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS**

4.1. O presente termo de referência foi elaborado em atendimento a disposições da Lei Federal nº 10.520/02, da Lei Federal nº 12.846/13 da Lei Complementar nº 123/06, e subsidiariamente pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, que regulamentam o art. 37, XXI da CF/88, a Instrução Normativa n.º 001/2019 e ao Decreto Estadual 840/2017.

5. **DO OBJETO**

5.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços para manutenção preventiva e corretiva e atualização dos Softwares da central de comutação telefônica para atender às demandas da ALMT, conforme especificações técnicas e demais condições constantes deste Termo de Referência.

5.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogável se conveniente para a administração, conforme preceitua o art. 57, inciso II da lei nº 8.666/93. Trata-se de serviço continuado e a sua interrupção poderia comprometer a execução das atividades finalísticas da ALMT.

6. **MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

6.1. Modalidade: **Inexigibilidade de Licitação**, fundamentada na Lei 8.666/1993.(Artigo 25,II e §1º, c/c art.13), isso porque o art. 25 da lei de regência dispõe:

“É inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial:

II- para a contratação de serviços técnicos enumerados no art. 13 desta Lei, de natureza



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

singular, com profissionais ou empresa de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação; (..)

- 6.2 O entendimento consolidado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), ao interpretar o dispositivo legal que antevê a possibilidade da contratação por inexigibilidade de licitação, editou a súmula 252/2021, in verbis:

A inviabilidade de competição para a contratação de serviços, a que alude o inciso II do art. 25 da Lei nº 8.666/1993, decorre da presença simultânea de três requisitos: serviço técnico especializado, entre os mencionados no art. 13 da referida lei, natureza singular do serviço e notória especialização do contratado.

7. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS

- 7.1. De acordo com a definição apresentada no anexo I da instrução normativa nº 2/2008 da secretaria de logística e tecnologia da informação do ministério do planejamento, orçamento e gestão: “i – serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente”.
- 7.2. Diante disso, não existe um escopo taxativo de serviços que devem ser caracterizados como continuados, haja vista a necessidade de analisar o contexto fático de cada contratação, a fim de verificar o preenchimento ou não das características elencadas.
- 7.3. O que caracteriza um serviço como de natureza contínua é a imperiosidade da sua prestação ininterrupta em face do desenvolvimento habitual das atividades administrativas, sob pena de prejuízo ao interesse público.
- 7.4. Assim, é possível concluir que a presente contratação é um serviço continuado e indivisível, pois é prestado de forma permanente para a Administração Pública, não passível de divisão ou segmentação lógica ou razoável em unidades autônomas, nem módulos, nem fases, nem etapas.

8. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. A conciliação das normas legais para a contratação de serviços (CF, art. 37, XXI e lei nº 8.666/93) concede a possibilidade de contratação por dispensa de licitação e por inexigibilidade. No que tange a este último, é a impossibilidade de submeter a competição que afasta o dever geral de licitar. Essa impossibilidade sempre decorre do objeto, seja porque é único, como nos casos de produto ou serviço exclusivo, seja porque, mesmo não sendo exclusivo, se mostra inconciliável com a ideia de comparação objetiva de propostas, pois



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

trata-se de contratação com inviabilidade de seleção de proposta mais vantajosa através de critérios objetivos, consistentes no esforço humano e de difícil comparação.

8.2. Ainda sobre a característica em destaque, o TCU sumulou o seguinte entendimento:

"A inexigibilidade de licitação para a contratação de serviços técnicos com pessoas físicas ou jurídicas de notória especialização somente é cabível quando se tratar de serviço de natureza singular, capaz de exigir, na seleção do executor de confiança, grau de subjetividade insuscetível de ser media pelos critérios objetivos de qualificação inerente ao processo de licitação, nos termos do art. 25, inciso II, da Lei 8.666/1993 (Súmula 264)".

8.3. A atualização do objeto possibilitará a modernização na oferta de serviços para os usuários internos e públicos em geral.

8.4. A demanda prevista é a mesma a ser contratada.

8.5. CARACTERIZAÇÃO E COMPOSIÇÃO DO OBJETO

8.5.1. Atualização Tecnológica da central telefônica Dígitro NGC evolution E (número de série 488556), com instalação das soluções de Contact Center, Gravação, Comunicação Unificada, Telefones IP e funcionalidades correlatas.

8.5.2. Itens já existentes para integração e suporte

- 3 Bastidor Tronix 40U
- 528 Ramais Analógicos
- 180 Troncos Digitais
- 180 Troncos Digitais R2D (Link E1)
- 1 Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - TarifoneWEB
- 2 Licenças para usuário adicional do Tarifone WEB
- 05 Headset com teclado
- 150 Habilitações de pré-pago centralizado para ramais/contas
- 1 Licença de Software PABX - Configuração
- 1 Licença para PABX - Operação
- 1 Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)

8.5.3. Ampliação

- 4 Gateways E1/FXS
- 4 Servidores de virtualização
- 1 Firmware NGC VoIP Manager
- 1 Habilitação de Função Proxy de RTP com Dualidade
- 1 Habilitação de Função SIP Proxy com Dualidade
- 1 Habilitações de VoIP Manager
- 1 Módulo de Bilhetes

Visto
[Assinatura]



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- 1 Dualidade de BD
- 1 Dualidade de Processamento
- 1 Dualidade de UG
- 1 Dualidade de matriz
- 1 Gerenciador PABX IP
- 528 Licenças de uso para Ramais IP(FXS)
- 288 Telefones IP Phone 09
- 5 Fontes de Música interna – Adicional
- 1 Software para encaminhamento de chamadas
- 5 Licenças de Software PABX - Configuração
- 1 Agenda WEB
- 816 Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail
- 10 Canais de gravação simultâneos no Record
- 288 Usuários do UNA
- 1 Migração de EasyCall Visor para Interact Manager
- 10 Migração de PA EasyCall e Agent para PA Interact com Mídia Voz
- 1 Suporte à WEB-RTC
- 2 Switches 24 portas 10/100 gerenciável

9. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. Atender e agilizar de forma otimizada a demanda de serviços de manutenção preventiva e corretiva na central telefônica, marca Dígito e seus periféricos, seja por ocorrências de erro, falha ou inoperância. Para atingir esse objetivo é necessário a contratação de empresa especializada na prestação de serviços para os equipamentos existentes que garanta a qualidade e a celeridade dos serviços.
- 9.2. Economicidade – a mudança de plataforma Analógica para plataforma VoIP será menos custosa se for feita utilizando-se de parte dos recursos já existentes, agilizando a migração da tecnologia. Na atualização serão reaproveitados 30% dos equipamentos, sendo necessária a atualização dos softwares que são de propriedade da empresa DÍGITRO TECNOLOGIA, pois ela detém os direitos intelectuais da solução para posterior suporte técnico e manutenção dos equipamentos.
- 9.3. A contratação será por inexigibilidade de licitação, por se tratar de produto de fabricação exclusiva para as centrais telefônicas da marca Dígito.

9.4. Impacto Ambiental

Natureza	Adequações necessárias
Infraestrutura Elétrica	Se necessário, será feito pela Assembleia Legislativa do Mato Grosso.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

Logística de Implantação	Será providenciada pela contratada.
Espaço Físico	Não é necessária qualquer adaptação.
Mobiliário	Não é necessária qualquer adaptação.
Impacto Ambiental	Não é necessária qualquer adaptação.

9.5. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- 9.5.1. Atualizar e modernizar a forma de entrega dos serviços de telefonia.
- 9.5.2. Facilitar a comunicação.
- 9.5.3. Modalidade dos usuários do sistema de comunicação unificada.
- 9.5.4. Integrar, a futuro, as diversas mídias em um ambiente único de operação.

10. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO, ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTIDADES

10.1. Atualização Tecnológica da central telefônica Dígitro NGC evolution E (número de série 488556), com instalação das soluções de Contact Center, Gravação, Comunicação Unificada, Telefones IP e funcionalidades correlatas.

10.2. Estimativa de Bens e Serviços previstos para a presente contratação:

Lote único				
Item	Descrição da Solução	Métrica	Unidade	Quantidade
1	HARDWARE NGC VoIP MANAGER 2 Módulo de expansão de memória (SSD 480GB) 4 Microcomputador – Servidor Dígitro – 17 4 Gateway Dígitro – E1/FXS	Hardware	UN	1

[Assinatura]



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

2	FIRMWARE NGC VoIP MANAGER 1 Aplicação PABX 1 Habilitação de Função Proxy de RTP com Dualidade 1 Habilitação de VoIP Manager 1 Licença para PABX - Operação 528 Licenças de uso para Ramais IP 1 Módulo de Bilhetes 1 Dualidade de BD 1 Dualidade de Processamento 1 Dualidade de UG 1 Dualidade de matriz 1 Gerenciador PABX IP 1 Gerenciador do Record 528 Licenças de uso para Interfaces FXS(somente licenças)	Software	UN	1
3	TELEFONE IP PHONE 09	Hardware	UN	288
4	FONTE DE MÚSICA INTERNA - ADICIONAL	Software	UN	5
5	RECEPCIONISTA DIGITAL (5 OPÇÕES DE 1 NÍVEL)	Software	UN	1
6	SOFTWARE PARA ENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS	Software	UN	1
7	LICENÇA DE SOFTWARE PABX - CONFIGURAÇÃO	Software	UN	5
8	AGENDA WEB	Serviço	UN	1
9	CAIXAS POSTAIS DE VOZ COM MENSAGEM ANEXADA NO E-MAIL	Software	UN	816
10	CANAL(IS) DE GRAVAÇÃO SIMULTÂNEOS NO RECORD	Software	UN	10
11	MIGRAÇÃO DE EASYCALL VISOR PARA INTERACT MANAGER	Software	UN	1
12	MIGRAÇÃO DE PA EASYCALL E AGENT PARA PA INTERACT COM MÍDIA VOZ	Software	UN	10
13	USUÁRIOS DE UNA	Software	UN	288
14	SWITCH 24 PORTAS 10/100 GERENCIÁVEL	Hardware	UN	2
15	TREINAMENTO INTERACT (48H - PRESENCIAL)	Serviço		

11. REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

11.1. SERVIÇOS DE TREINAMENTO - ITEM 15



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- 11.1.1. Transferência de conhecimento com pelo menos 48 horas comerciais para a equipe da CONTRATANTE.
- 11.1.2. O treinamento de capacitação técnica será ministrado para 01 turma de 03 participantes selecionados pela ALMT, com carga horária mínima de 4 (quatro) horas, material oficial do fabricante, e conteúdo necessários a capacitá-los para utilizar o Sistema ofertado.
- 11.1.3. Deverá ser emitido certificado de participação ao final do curso.
- 11.1.4. Todo o material didático deve ser repassado de forma impressa e em mídia para os alunos.
- 11.1.5. Somente serão aceitos materiais oficiais dos fornecedores do Sistema ofertado, e não será permitida a adaptação sobre apostilas/conteúdos de cursos não oficiais.
- 11.1.6. O treinamento deverá ocorrer nas dependências da CONTRATANTE, ou local por ela indicado na capital do estado, ficando responsável por montar o ambiente adequado para realização do mesmo, isto é, todo o espaço necessário assim como toda infraestrutura computacional e de rede necessária. Caberá à CONTRATADA instalar a solução ou possibilitar o acesso ao Sistema no ambiente de treinamento.
- 11.1.7. Todas as despesas relativas à execução do treinamento serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, incluindo os gastos com instrutores, seu deslocamento e hospedagem, a confecção e distribuição dos originais do material didático e a emissão de certificados para os profissionais treinados.

11.2. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

- 11.2.1. A implantação da solução será realizada por intermédio da abertura de Ordem de Serviço específica.
- 11.2.2. As seguintes atividades fazem parte de seu escopo:
 - 11.2.2.1. Elaboração de plano de instalação, contendo todos os requisitos técnicos, etapas, prazos e matriz de responsabilidades;
 - 11.2.2.2. Alimentação do equipamento;
 - 11.2.2.3. Conexão do equipamento ao ponto de terra;
 - 11.2.2.4. Fornecimento de conectores e cabos para entroncamento digital (do DID a plataforma Dígito), incluindo a mão-de-obra para instalação deste;
 - 11.2.2.5. Os euro-conectores bem como mão-de-obra para a montagem dos cabos do QDG até a plataforma serão fornecidos pela Dígito;
 - 11.2.2.6. Habilitação dos ramais junto às respectivas tomadas.

11.3. MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

11.3.1.A CONTRATADA deverá permanecer a disposição para atendimento completo (hardware, software e deslocamento técnico) em vossa plataforma, mediante assinatura de contrato e de suporte específico.

11.3.2.A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico, obrigatoriamente em língua portuguesa, falada no Brasil para prestar atendimento e resolver todos os problemas relacionados às possíveis falhas ou interrupções de funcionamento da solução proposta, sempre que solicitado pela ALMT.

11.3.3.Relatórios sobre a prestação dos serviços:

11.3.3.1. A contratada fornecerá relatórios mensais sobre a prestação dos serviços, em papel e em arquivo eletrônico, preferencialmente em formato PDF.

11.3.4.Sempre que o fabricante da solução disponibilizar versões mais atuais da solução oferecida, a contratada deverá fornecer estas versões e releases dos softwares da solução para a ALMT, sem ônus adicionais, enquanto o contrato estiver vigente.

11.3.5.Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados ao reestabelecimento operacional da solução com todas suas funcionalidades, motivados pela ocorrência de incidentes na solução e/ou problemas recorrentes na solução, compreendendo, inclusive, atualização de softwares por um substituto de igual ou maior configuração, ajustes, reparos, correções necessárias;

11.3.6.Entende-se por suporte técnico aquele efetuado mediante atendimento telefônico ou remoto, para resolução de problemas e esclarecimentos de dúvidas sobre a configuração e utilização da solução.

11.3.7.Os serviços deverão ser realizados por meio de técnicos especializados, devidamente credenciados para prestar os serviços de garantia e assistência técnica remoto, de forma rápida, eficaz e eficiente, sem quaisquer despesas adicionais para a ALMT, inclusive quanto às ferramentas, equipamentos e demais instrumentos necessários à sua realização.

11.4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

11.4.1.Requisitos Técnicos

11.4.1.1. Atualizações Tecnológica deve contemplar as seguintes funcionalidades:

11.4.1.1.1. Contact Center:

11.4.1.1.1.1. A solução de Contact Center deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado e



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.

11.4.1.1.1.2. O Contact Center deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:

- As Posições de Atendimento (PA's) devem ser IP e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo.
- O sistema de Contact Center fornecido pela contratada deve possuir a mídia Voz, e suportar a futuro as Mídias Chat e E-mail.
- A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e headset USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão.
- Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento.
- Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação).
- Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidade, para a mídia voz, e a futuro as Mídias Chat e E-mail.
- Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat.
- Todas as interações do contact center, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O contact center deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias.

11.4.1.1.1.3. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:

- Agente com maior tempo livre;
- Agente com menor tempo de ocupação;
- Agente mais qualificado;
- Melhor agente possível.
- Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanhos e tempos de fila.
- Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.
- Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia.
- Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimento para estes dias.
- Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas.
- Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O contact center deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- O contact center deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.
- O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do Contact Center e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.
- Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
 - Alterar estado dos agentes;
 - Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - Deslogar agentes;
 - Editar configurações dos agentes;
 - Monitorar agentes;
 - Intercalar agentes;
 - Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agentes específicos ou times.
- Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.
- As Posições de Supervisor devem ser IP e equipada com software de Console de Supervisão Web nativo.
- O contact center deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- O contact center proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
 - Sessões de atendimento em tempo real (chat).
 - Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
 - Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- O contact Center deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- O contact center deve suportar a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o contact center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O contact center deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.
- O contact center deverá possuir a solução de Callback, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de Callback, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento.
- A geração de chamadas de voz dos números registrados no Callback, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o Callback.
- Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:
 - Linha Ocupada;
 - Não Atende;



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- Número Inválido;
- Abandono;
- URA / Secretária Eletrônica;
- Fax.

11.4.2. Sistema de Comunicação Unificada

11.4.2.1. Fornecer terminais de comunicação unificada atendendo as especificações abaixo. O usuário deve poder acessar o terminal de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:

- Web Browser;
- Aplicativo para Smartphones Android ou iOS.

11.4.2.2. Requisitos mínimos de segurança:

- O acesso a solução via Web-browser ou aplicação para Smartphone deve ser realizado via login e senha sempre;
- No caso do acesso via navegador Web Browser, a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (Transport Layer Security) utilizado via HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure);
- Na criação de um usuário o administrador não deverá ter acesso a criação/definição da senha, devendo ser automaticamente gerada uma senha inicial pelo sistema e encaminhada via e-mail ao usuário. No primeiro acesso o usuário deverá ser orientado a gerar sua senha definitiva, que não deverá ser visível em ambiente de administração;
- O usuário deverá ter a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário;
- Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais;

Vitor
13/11/22



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- Nos aplicativos para smartphone (IOS ou Android), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato.

11.4.2.3. Funcionalidades requeridas:

- Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no Soft Client web como no aplicativo para Smartphone:
 - Lista de contatos;
 - Acesso ao perfil dos contatos;
 - Troca de mensagens de texto;
 - Lista de conversas;
 - Discagem rápida via click-to-dial;
 - Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos;
 - Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;
 - Geração e recebimento de chamadas de voz;
 - Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 5 (cinco) participantes;
 - Entroncamento com rede pública de voz;
 - Transcrição de áudios recebidos;
 - Compartilhar sua localização geográfica;
 - Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis, ocupados ou indisponíveis;
 - Áudio conferência;

11.4.3. Gravador

- 11.4.3.1. Fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou posição de atendimento (PA) para o Sistema de Comunicação de Voz ofertado.
- 11.4.3.2. Fornecer o servidor para armazenamento das gravações;
- 11.4.3.3. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB;
- 11.4.3.4. As gravações devem permanecer online por 6 meses.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- 11.4.3.5. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX;
- 11.4.3.6. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 11.4.3.7. A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.
- 11.4.3.8. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador.
- 11.4.3.9. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saídas.
- 11.4.3.10. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

11.4.4. Telefone IP

- 11.4.4.1. Fornecer aparelhos telefônicos IP que atendam as seguintes características mínimas:
- Possuir display gráfico LCD de 128x48 pixels de resolução com iluminação de fundo;
 - Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af, e possuir alimentação através de fonte externa;
 - Suporte de, no mínimo, duas (02) linhas SIP;
 - Permitir atualização de software via LAN;
 - Utilização em mesa ou parede;
 - Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261)
 - Configuração: Via display no aparelho ou browser.
 - Suporte DHCP: Deve suportar utilização de IP dinâmico
 - Suportar codificação e compressão conforme padrão G.711 e G. 729 a/b;
 - Suportar, no mínimo, os idiomas Português, Inglês e Espanhol.
 - Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100/1000BaseT com conectorização RJ-45;
 - Possuir sistema de Viva-Voz;
 - Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
 - Permitir a utilização de monofone ou headset;
 - Possuir mensagem de pop-up para chamadas recebidas;



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
- Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- Segurança: Suporte a criptografia TLS (sinalização – SIPS, e mídia – SRTP) através de AES.
- Homologado na Anatel.

12. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

12.1. Considerando as propostas comerciais, o valor global da contratação será de R\$ 384.120,12.

13. DOS CRITÉRIOS DE ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

- 13.1. A proposta deverá conter a especificação clara dos bens e serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 13.2. A proposta deverá estar integralmente preenchida, discriminando os valores unitários e totais dos bens e serviços objeto deste Termo de Referência.
- 13.3. A proposta deverá conter declaração da empresa de que se encontra apta a prestar todos os serviços pertinentes ao objeto ofertado.
- 13.4. A fornecedora deverá apresentar ainda, juntamente com sua proposta:
- 13.4.1. Catálogo, folder, prospectos, fotos ou folhetos ilustrativos, ou manual técnico elaborado pela fabricante, ou documento extraído de consulta realizada pela internet, devendo, nesse caso, ser indicado o endereço eletrônico, que possibilite uma análise clara e inequívoca sobre as características do objeto ofertado.

14. DAS ORDENS DE SERVIÇO (OS)

- 14.1. Todo e qualquer serviço somente será executado pela CONTRATADA mediante uma Ordem de Serviço (O.S.), autorizada por representante da Secretaria de Tecnologia da Informação (Gestor do Contrato).
- 14.2. As Ordens de Serviço serão consideradas como adendos ao Contrato e deverão descrever os serviços de forma detalhada, contemplando a identificação do tipo de serviço, a complexidade, os prazos, os requisitos de qualidade, e o responsável pelo atesto na ALMT.

15. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 15.1. O objeto deste termo de referência será entregue na Secretaria de Tecnologia da Informação – Edifício Dante Martins de Oliveira, Piso Térreo, Avenida André Antônio Maggi, Lote 06, Setor A, CPA, CEP 78049-901 – Cuiabá, Mato Grosso, Brasil.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

15.2. **HORÁRIO:** das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min, de segunda à sexta-feira, com "PRÉ-AGENDAMENTO" pelo telefone (65) 3313-6459.

16. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS

16.1. Nos termos dos artigos 73 a 76 da Lei 8.666/1993, o objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA será recebido:

16.1.1. Provisoriamente, pela Secretaria de Tecnologia da Informação, no ato da entrega, para posterior verificação da conformidade dos produtos e/ou serviços com as especificações;

16.1.2. Se for constatada desconformidade do(s) produtos e serviços apresentado(s) em relação às especificações, o CONTRATADO deverá efetuar a troca ou correção, no prazo estabelecido neste termo de referência, a contar do recebimento da solicitação.

16.1.3. Neste caso, o recebimento do(s) produto(s) e/ou serviços escoimado(s) dos vícios que deram causa a sua troca será considerado recebimento provisório, ensejando nova contagem de prazo para o recebimento definitivo.

16.1.4. Definitivamente, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, após criteriosa inspeção e verificação e análise por Comissão de Recebimento, a ser designada, de que os bens ou serviços a serem adquiridos encontram-se em perfeitas condições de utilização, além de atenderem às especificações do objeto contratado.

16.2. O aceite/aprovação do(s) produto(s) ou serviço(s) pelo órgão não exclui a responsabilidade civil do CONTRATADO por vícios de quantidade ou qualidade do(s) produto(s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se a Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso as faculdades previstas no art. 18 da Lei n.º 8.078/90.

16.3. A inspeção pode gerar a recusa de artefatos por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pela STI.

17. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE EXECUÇÃO

17.1. No momento da contratação será realizada a nomeação, pela Assembleia Legislativa, da Comissão ou servidor do quadro para exercer a fiscalização do(s) Contrato(s).

17.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos pelos representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.3. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

- 17.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 17.5. A fiscalização poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.
- 17.6. O fornecimento dos materiais e a execução dos serviços em desacordo com o objeto deste documento sujeitará a aplicação das sanções legais cabíveis.
- 17.7. O representante da Assembleia Legislativa anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- 17.8. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do Contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.
- 17.9. É assegurado à fiscalização o direito de ordenar a suspensão dos serviços sem prejuízo das penalidades a que fica sujeito a CONTRATADA e sem que esta tenha direito a indenização, no caso de não ser atendida em até 4 (quatro) horas, a contar da comunicação pelo gestor do contrato, qualquer reclamação sobre defeito em serviço executado.
- 17.10. Caberá a fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.
- 17.11. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o acordo de níveis de serviços entre a ALMT e a CONTRATADA.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 18.1. Proporcionar facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências da Assembleia Legislativa do Mato Grosso.
- 18.2. Zelar pela segurança dos materiais e equipamentos deixados pela contratada, não permitindo



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

seu manuseio por pessoas não habilitadas.

- 18.3. Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições, no preço e no prazo estabelecidos no procedimento de contratação.
- 18.4. Promover, através de seu representante, o Titular da Seção de Administração de Equipamento e Móveis, ou seu substituto, a fiscalização deste Contrato, em conformidade com o art. 67 da Lei n. 8.666/1993.
- 18.5. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida.
- 18.6. Emitir pareceres no processo administrativo referente à execução dos serviços, em especial quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais.
- 18.7. Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços.
- 18.8. Verificar o prazo estabelecido no ajuste para apresentação das notas fiscais/faturas, recibos ou congêneres, exigindo seu cumprimento por parte da empresa contratada.
- 18.9. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços.
- 18.10. Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação exigidas na contratação.
- 18.11. Os equipamentos devem ter configuração e desempenho suficientes para suportar todas as funcionalidades e quantitativo de dispositivos previstos na presente contratação.

19. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 19.1. Na execução do objeto do contrato, obriga-se a CONTRATADA a:
 - 19.1.1. Executar fielmente os serviços objeto deste contrato, em conformidade com o Termo de Referência, parte integrante do mesmo;
 - 19.1.2. Manter-se, durante toda execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (inciso XIII, Art. 55, da Lei Federal n. 8.666/93);
 - 19.1.3. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ ou materiais, causados por técnicos (empregados) e acidentes causados por terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, tributos e demais despesas eventuais, decorrentes da prestação de serviços;
 - 19.1.4. Responsabilizar-se pelas eventuais despesas para execução do serviço solicitado, qualquer que seja o valor, e cumprir todas as obrigações constantes do presente contrato;
 - 19.1.5. Apresentar a Assembleia até o terceiro dia útil do mês subsequente, comprovante de



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato e comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;

19.1.6. Prestar o serviço obedecendo às disposições legais;

19.1.7. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da Assembleia, para a solução de quaisquer dificuldades ou problemas técnicos ou administrativos, relativos ao objeto da contratação.

20. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

20.1. O pagamento 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.

21. DO REAJUSTE

21.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato.

21.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 12 (doze) meses contados da data de assinatura do contrato, aplicando-se o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência do prazo acima mencionado.

21.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

21.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE, pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

21.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

21.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

21.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

21.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

21.9. O reajuste somente será concedido após análise pelo setor competente e mediante motivação e comprovação, por parte da CONTRATADA.

21.10. De forma a explanar acerca do índice escolhido, se faz necessário ressaltar que ante a ausência de normativa própria desta Assembleia Legislativa, que disponha sobre as contratações na área de tecnologia da informação, utilizamos para subsidiar as contratações de serviços e produtos a Instrução Normativa n.º 01/2019 do Governo Federal, que trata das contratações relacionadas a Tecnologia da Informação e que vincula os órgãos da administração pública federal.

21.11. A referida normativa dispõe sobre a necessidade de a utilização do ICTI – Índice de Custos da Tecnologia da Informação, para serviços relacionados a TI, ocorre que em pesquisas realizadas em órgãos públicos da administração federal, tais como TCU e STF (Contrato SEI/STF 0746706, SEI/STF 0489055 Contrato n.º 063/2017, Pregão Eletrônico TCU n.º 080/2019, Pregão Eletrônico n.º 23/2020), observamos que os referidos órgãos utilizam o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor, pois é o que mais se aproxima do efetivo índice inflacionário.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

22.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

22.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

22.1.3. falhar ou fraudar na execução do objeto;

22.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

22.1.5. não manter a proposta; e cometer fraude fiscal.

22.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

22.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

22.2.2. Multa de:

22.2.2.1. multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

22.2.2.2. multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado, no caso de inexecução total do objeto;

22.2.3. em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

22.2.4. suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

22.2.5. sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos, quando a contratada possuir o cadastro junto ao SICAF.

22.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

22.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

22.3.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

22.3.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

22.3.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

22.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

22.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

22.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

23.1. O contrato poderá ser rescindido pela Contratante em uma das hipóteses relacionadas no Art. 78, através de uma das formas previstas pelo Art. 79, ambos da Lei nº 8666/93, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

23.2. À Contratante, quando da rescisão, são assegurados os direitos descritos no Art. 80 da Lei nº 866/93, sem prejuízo das sanções pertinentes.

24. DA GARANTIA

24.1. A contratada deverá apresentar a garantia de execução contratual de 5% (cinco por cento), sobre o valor global da contratação, em uma das modalidades previstas no §1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93, no momento da assinatura do contrato.

25. DA GARANTIA DE ENTREGA

25.1. A Contratada garante a entrega do(s) produto(s) e serviços no prazo descrito neste Termo de Referência, ficando sujeita às penalidades previstas na legislação vigente em caso de descumprimento.

26. GARANTIA DOS SERVIÇOS

26.1. Os produtos gerados pela CONTRATADA terão garantia durante todo o período de vigência do contrato, dentro do qual a CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custos adicionais a ALMT.

26.2. A emissão de aceite dos serviços pela ALMT não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do Contrato e após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia fornecido pela CONTRATADA, sem ônus para a ALMT, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da unidade solicitante dos serviços ou da STI.

27. DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1. O presente documento foi elaborado visando propiciar a maior competitividade possível entre os participantes, buscando dotar a Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso de solução essencial à melhoria da segurança na infraestrutura que apoia seus projetos e programas.



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

- 27.2. Para comprovação das características do objeto constante deste TERMO DE REFERÊNCIA, a licitante deverá indicar o endereço eletrônico em que constem as especificações técnicas da solução ofertada.
- 27.3. O Pregoeiro responsável pelo certame reserva-se o direito de solicitar da LICITANTE, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento.
- 27.4. A falta de qualquer dos documentos exigidos no edital implicará inabilitação da LICITANTE, sendo vedada a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação, salvo motivo devidamente justificado e aceito pelo pregoeiro.

28. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 28.1. Considerando que o Termo de Referência foi elaborado de forma conveniente e oportuna para atender a demanda da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso, validamos este Termo.

Cuiabá, 11 de abril de 2022.


RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:

Paulo Roberto Favoloni Júnior | Matrícula 41.832 | CPF 983.266.431-49



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 004/2022/STI

Analisado e revisado o Termo de Referência n.º 004/2022/STI inerente e face aos processos e documentos vinculantes **VALIDO** os procedimentos legais para realização da **CONTRATAÇÃO POR INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO DE EMPRESA PARA REALIZAR A MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E ATUALIZAÇÃO DOS SOFTWARES DA CENTRAL DE COMUTAÇÃO TELFÔNICA PARA ATENDER AS DEMANDAS DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, cujos atos procedimentais e contratação devem obediência às condições e termos previstos neste Termo de Referência, processo administrativo inerente e legislação vigente.


RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO:

André Luis de Moraes Souza | Matrícula 23365

CPF 482.733.171-53

Secretário de Tecnologia da Informação