



Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais  
Tribunal do Estado Democrático de Direito

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. SETOR REQUISITANTE**

Gerência de Informática, com aprovação prévia do CGTIC (Comitê de Gestão e Governança de TIC do TJMMG) consoante Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça e Portaria 883/2016 do TJMMG, que instituiu o CGTIC/TJMMG.

### **2. OBJETO:**

Contratação de Empresa especializada para prestação de serviços de Manutenção Preventiva, Corretiva e Atualizações de Software em Centrais Telefônicas marca SIEMENS Modelo Hipath Série 3000, em aparelhos analógicos e digitais marcas SIEMENS e GIGASET e em software de tarifação, com troca e fornecimento de peças, conforme condições técnicas e comerciais especificadas neste Termo de Referência.

### **3. JUSTIFICATIVA DA LICITAÇÃO:**

A contratação visa manter os equipamentos e o serviço de telefonia da Justiça Militar em pleno funcionamento, provendo as manutenções corretivas e preventivas necessárias, bem como as atualizações de software e substituição de aparelhos telefônicos defeituosos, garantindo a disponibilidade dessa essencial via de comunicação interna e externa.

Para tanto, se faz necessária a contratação de uma empresa especializada capaz de prestar serviços de manutenção preventiva, corretiva e atualizações de software em centrais telefônicas marca SIEMENS Modelo HIPATH Série 3000, sendo uma central de 170 ramais e outra de 190 ramais, totalizando 360 ramais. A empresa também deverá ser responsável pela manutenção e/ou substituição de 32 aparelhos digitais da marca SIEMENS, modelo OPEN STAGE 15T e 328 aparelhos analógicos marca GIGASET, modelo DA100, além de efetuar a manutenção/atualização do software de tarifação e dos softwares das centrais.

Os serviços, objeto dessa licitação, se apresentam como contínuos e de natureza essencial, uma vez que possibilitam a comunicação entre os diversos setores da Justiça Militar, assim como a comunicação desta com pessoas, entidades, órgãos e jurisdicionados, executando papel importantíssimo nas atividades diárias dessa Justiça Castrense e contribuindo para o alcance das metas estabelecidas em seu Planejamento Estratégico.

A contratação está prevista no Plano de Contratações de Soluções de TIC - PSTIC-2017 (doc SEI nº 0079339), em seu item 6, e já aprovada pelo CGTIC - Comitê

de Gestão e Governança de TIC do TJMMG.

#### 4. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

A contratação compreende os serviços de atualizações de software em Centrais Telefônicas, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças tanto para as centrais telefônicas quanto para os aparelhos analógicos e digitais marcas SIEMENS e GIGASET, além de serviços de suporte técnico para atender às necessidades de telefonia fixa da Justiça Militar do Estado de Minas Gerais. As manutenções e softwares atualizados devem atender, no mínimo, as especificações constantes deste Termo de Referência.

A proposta da Licitante deverá contemplar todos os serviços, materiais, equipamentos, softwares e licenciamentos necessários ao pleno funcionamento do sistema de telefonia fixa da Justiça Militar.

Os aparelhos analógicos e digitais também deverão ter suas manutenções garantidas com demandas de trocas e reposições de acessórios e peças, além da cobertura de necessidades de configurações e substituições de equipamentos.

A licitação se dará em Lote Único e a relação dos equipamentos que deverão ser cobertos pelo contrato é descrita na tabela abaixo.

**LOTE ÚNICO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE EM CENTRAIS TELEFÔNICAS MARCA SIEMENS MODELO HIPATH SÉRIE 3000, EM APARELHOS ANALÓGICOS E DIGITAIS MARCAS SIEMENS E GIGASET E EM SOFTWARE DE TARIFAÇÃO, COM TROCA E FORNECIMENTO DE PEÇAS, PARA OS SEGUINTE ITENS E QUANTIDADES:**

Tabela 1– Itens e Quantidades

Item	Especificação	Quantitativo
01	Central Telefônica Siemens Hipath 3000, 170 ramais	1
02	Central Telefônica Siemens Hipath 3000, 190 ramais	1
03	Aparelho telefônico digital marca SIEMENS, modelo OPEN STAGE 15T	32

04	Aparelho telefônico analógico marca GIGASET, modelo DA100	328
05	Software tarifação Intelligent	1

O quantitativo correspondente ao cenário atual do parque de centrais e aparelhos telefônicos do TJMMG.

## **5. REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO**

### **5.1. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO:**

5.1.1. A PROPONENTE vencedora da licitação deverá dar manutenção no Sistema de Tarifação Telefônica Intelligent.

5.1.2. O Sistema de Tarifação está integrado com as Centrais Telefônicas PABX instaladas na sede Justiça Militar e deverá ser mantido dessa forma.

5.1.3. Os relatórios que deverão ser fornecidos pelo Sistema de Tarifação devem contemplar as informações sobre as chamadas realizadas através das centrais, tanto de entrada quanto de saída, além das chamadas internas ao órgão (entre ramais internos).

5.1.4. O custo de manutenção ou eventual substituição do Sistema de Tarifação Intelligent deverá ser embutido no valor total da manutenção das Centrais PABX.

### **5.2. SERVICE DESK:**

5.2.1. A execução do objeto do presente Termo de Referência será realizada por equipe técnica que deverá desempenhar as seguintes atividades:

- a) Programações;
- b) Reprogramações;
- c) Configurações;
- d) Reconfigurações;
- e) Remanejamento de localização de centrais (retirada e instalação);
- f) Substituição de peças e/ou acessórios;
- g) Atualização de base de dados;
- h) Emissão de relatórios de tarifação;
- i) Sugestões de soluções;

j) Quaisquer outros serviços necessários ao completo funcionamento do Sistema de Telefonia Fixa da Justiça Militar.

5.2.2. Para efeito do bom atendimento aos chamados, a PROPONENTE vencedora deverá manter uma Central de Serviços de atendimento técnico especializado, denominada Service Desk, com finalidade de prover continuidade à prestação dos serviços. Essa Central será o ponto de contato para a solução das demandas do CONTRATANTE.

5.2.3. A PROPONENTE vencedora deverá possuir sistema de controle de eventos com geração de protocolos para incidentes e requisições de serviços demandados.

5.2.4. O Service Desk deve prestar atendimento de suporte de telecomunicações de 1º, 2º e 3º níveis, sendo:

a) Atendimento de 1º nível: Execução de atendimento por meio de “*Call Center*” com objetivo de resolução de problemas técnicos através de suporte telefônico e/ou acesso remoto;

b) Atendimento de 2º nível: Suporte técnico local através visitas de técnicos especializados para resolução do incidente. Suporte previsto em casos de não resolução de incidentes pelo atendimento de 1º nível.

c) Atendimento de 3º nível: Suporte prestado por equipe responsável pela solução de problemas não resolvidos pelo atendimento de 2º nível, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível.

5.2.5. Os serviços de Service Desk devem atender aos seguintes requisitos:

a) Manter software de gestão de incidentes;

b) Gerenciamento de requisições, incidentes e de ativos e configurações.

5.2.6. O Service Desk deverá gerenciar todo o inventário de hardware e software de telefonia da Justiça Militar.

5.2.7. O Service Desk deverá possuir todas as ferramentas e equipamentos necessários à operação da solução;

5.2.8. Será responsabilidade da Central de Serviços:

a) Registrar os detalhes relevantes de incidentes e requisições com mensuração de categoria e priorização;

b) Prover diagnóstico de 1º nível; resolução dos incidentes e requisições em tempo acordado;

c) Prestar informações de evolução das resoluções de incidentes e

requisições e;

d) Encerrar os incidentes e requisições somente após resolução.

5.2.9. Ficará a cargo da PROPONENTE vencedora a composição mínima da equipe para atuar no Service Desk de forma a garantir a qualidade da prestação do serviço de atendimento.

5.2.10. A PROPONENTE deve efetivar relatório mensal consolidado de todos os chamados atendidos com as suas devidas informações de causa, descrição do problema e solução e encaminhar para o Fiscal do Contrato.

5.2.11. A PROPONENTE deverá efetivar relatório de situação ou status das centrais telefônicas para verificação de componentes e possíveis necessidades de manutenção preventiva e enviar para o Fiscal do Contrato a cada dois meses.

5.2.12. O custo da estrutura de Service Desk deverá ser embutido no valor total da manutenção das Centrais PABX.

### **5.3. SOFTWARE DE GESTÃO DE INCIDENTES:**

5.3.1. A PROPONENTE deverá prover Software de Gestão de Incidentes com acesso WEB para atendimento ao CONTRATANTE.

5.3.2. O Software deverá fornecer o acompanhamento e monitoramento dos incidentes abertos, ações desempenhadas pelos níveis de atendimento de Service Desk, tempo de resolução, número de protocolo além de histórico de todos os incidentes abertos e fechados/resolvidos.

5.3.3. Deve estar integrado ao Service Desk.

5.3.4. O custo do Software de Gestão de Incidentes deverá ser embutido no valor total da manutenção das Centrais PABX.

### **5.4. SOFTWARE DE INVENTÁRIO TECNOLÓGICO:**

5.4.1. A PROPONENTE deverá prover Software de Inventário Tecnológico com acesso via WEB; controle e gestão de entrada e saída de hardwares e softwares além de relatórios de informações customizáveis.

5.4.2. O custo do Software de Inventário Tecnológico deverá ser embutido no valor total da manutenção das Centrais PABX.

## **6. REGRAS DE NEGÓCIO:**

6.1. Em caso de necessidade de troca de peças e equipamentos não será permitida a utilização de equipamentos usados e/ou remanufaturados, devendo ser observadas as mesmas características e arquitetura do equipamento removido;

6.2. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão permitir o acoplamento de plataforma tecnológica de interface celular.

6.3. A PROPONENTE deverá garantir implementação dos novos serviços e a compatibilização dos equipamentos com as facilidades da RDSI, conforme padrão que venha a ser definido pela TELEBRÁS, por simples ampliação ou complementação do "hardware" e/ou "software", sem necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;

6.4. Os equipamentos, objeto desta regra de negócio, se constituem Centrais PABX que utilizem técnica TDM-PCM/IP, permitindo a comutação de voz, dados e imagem simultaneamente por meio de interfaces específicas para suporte às referidas tecnologias;

6.5. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão permitir a utilização de aparelhos telefônicos digitais.

6.6. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possibilitar o uso de rotas analógicas, digitais e IP. Deverá ser básica para todos os troncos e interligações a possibilidade de tomada de feixe de tronco/rota alternativa, caso a principal esteja congestionada;

6.7. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possuir implementação de seleção e acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Routing"). Entende-se por Rota de Menor Custo a capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;

6.8. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão incorporar todo o "hardware" e o "software" necessários ao seu perfeito funcionamento com as facilidades indicadas nesta regra de negócio e estar equipadas com os complementos a seguir:

- Sistema de Suprimento de Energia Elétrica;
- Sistema de Tarifação e Bilhetagem Automática;
- Equipamentos terminais de linha;

6.9. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão ter capacidade de processamento de, no mínimo, de 32 Bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deve possuir no mínimo um processador de 32 Bits;

6.10. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possuir "Buffer Interno", para que em caso de falta de energia, os dados referentes às ligações realizadas sejam armazenados. Este "Buffer" deverá possibilitar, no mínimo, o armazenamento de 20.000 ligações;

6.11. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possibilitar no mínimo 02 (duas) interfaces no padrão Ethernet suportando

10/100/1000 Mbps, IEEE 802.3z e 1000BASE-TX respectivamente.

6.12. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possibilitar a manutenção via rede TCP/IP com controle de acesso;

6.13. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possuir proteção contra sobre tensões e sobre correntes de acordo com o padrão ITU-T K.21.

6.14. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possibilitar o gerenciamento de falhas via rede TCP/IP, por meio do protocolo SNMP, sem necessidade de acréscimo de módulos ou softwares/ equipamentos externos.

### **6.15. FACILIDADES DOS SISTEMAS:**

6.15.1. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possuir no mínimo 15 classes de serviços, para ramais diferentes, para acesso as facilidades de voz e de dados;

6.15.2. Além da discriminação prevista nos itens acima, em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão permitir também a categoria "RESTRITO", na qual seus assinantes poderão efetuar apenas chamadas entre os ramais da central;

6.15.3. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas encaminhadas através das operadoras ausentes sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré-determinados;

6.15.4. Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais - troncos executivos - com numeração diferenciada, tais que, chamadas a eles dirigidas sejam automaticamente encaminhadas a ramais específicos;

### **6.16. FACILIDADES DE RAMAIS:**

Em caso de troca ou fornecimento de novas Centrais PABX, estas deverão possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:

- 1) Chamada para a telefonista;
- 2) Consulta nas chamadas externas, de entrada e saída, e internas;
- 3) Interligação automática entre ramais;
- 4) Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço;
- 5) Interligação dos ramais com a rede pública, segundo suas classes de serviços;
- 6) Transferência nas chamadas de entrada e saída;

7) Música de espera para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais. Deverá possuir porta para conexão de música de entrada;

8) Os ramais de um grupo consecutivo poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo número geral do grupo;

9) Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais da Central PABX pertencentes a um mesmo grupo de captura;

10) Chamada de retorno automático para ligações ramal a ramal;

11) Possibilidade de qualquer ramal das Centrais PABX ser habilitado ou desabilitado pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas;

12) Agenda individual de modo que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para até 10 (dez) assinantes, pela seleção de, no máximo, 06(seis) dígitos;

13) Repetição do último número discado;

14) Agenda central com cerca de 1.000 destinos;

15) Quando um usuário possuir telefone com “display”, as informações apresentadas no mesmo devem ser obrigatoriamente em português;

16) Deverá permitir o "*Warm-line / Hot line*". Após a retirada do monofone do gancho deste ramal especial, caso não haja marcação de nenhum dígito dentro de um tempo pré-programável em sistema, deverá a Central PABX automaticamente providenciar o estabelecimento da conexão com um destino também preestabelecido em sistema;

17) Deverá permitir a programação de uma série de facilidades para a função chefe- secretária: chamada direta, intercomunicador, desvios de chamadas na origem e no destino, captura individual, em grupo ou em outro grupo, transferência do toque da campainha, comunicação em alta-voz, sinalização de chamadas por LED's, mensagens via display.

## **6.17. SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA:**

6.17.1. A PROPONENTE deverá fornecer e dar manutenção em um sistema de suprimento de energia elétrica para cada Central PABX constante do item 4 deste termo de Referência.

6.17.2. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ser modular, de modo que permita a instalação em quantidades que atendam o consumo inicial da Central PABX e recarga das respectivas baterias, bem como permitam o acréscimo de módulos para atendimento de expansões da capacidade de consumo das Centrais PABX e respectivas baterias;

6.17.3. O sistema deverá possuir conjunto de baterias que deverá garantir, no caso de falha no fornecimento de energia em corrente alternada, a operação do



equipamento por 03 (três) horas ininterruptas, supondo-se a descarga correspondente à da hora de maior movimento das Centrais PABX;

6.17.4. O sistema deverá possuir baterias que deverão ser do tipo selada ou livre de manutenção;

6.17.5. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobre tensões e sobre correntes;

6.17.6. O sistema deverá permitir que todos os equipamentos energizáveis deverão ser conectados aos sistemas de aterramento existentes no local da instalação;

## **6.18. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E TESTES:**

6.18.1. A eventual instalação de equipamentos deverá observar as exigências das concessionárias, conforme as Práticas TELEBRÁS (Órgão Oficial Representativo) aplicáveis;

6.18.2. Ficará por conta da PROPONENTE o fornecimento de todos os materiais e acessórios necessários às eventuais instalações e à plena operação dos equipamentos objeto destas especificações;

6.18.3. Os projetos técnicos de instalação de Centrais PABX deverão observar o que estabelece a Prática TELEBRÁS (Órgão Oficial Representativo) 220-600-601 Emissão 1, Projeto de Instalação de Central PABX e demais normas vigentes;

## **6.19. SERVICE DESK:**

6.19.1. Esse item descreve a regra de negócio relativa aos serviços cobertos e não cobertos pela manutenção, prazos de atendimento, bem como a definição dos Níveis de manutenção durante o período de vigência dos contratos.

6.19.2. Descrição dos serviços a serem cobertos pela manutenção de 1º, 2º e 3º níveis.

6.19.2.1. Durante o período de vigência do contrato, ocorrendo utilização normal dos equipamentos, os seguintes serviços e peças deverão estar cobertos pelo referido contrato e pelo serviço de manutenção, a saber:

a) 1º nível - suporte telefônico 24 horas por dia, 07 dias por semana, inclusive, finais de semanas e feriados. O atendimento às solicitações de serviço, deverá ser feito por intermédio de uma central de atendimento da empresa e/ou técnico de plantão;

b) 2º nível – diagnóstico e eliminação de problemas de hardware e software, sempre que for tecnicamente possível, por meio de ação remota ou, quando for inviável a solução remota, execução dos serviços de manutenção corretiva no local da instalação dos equipamentos;

c) 3º nível - conserto ou reposição de componentes e/ou partes desses, que comprovadamente apresentarem defeito, por outro original (novo) e dentro das regras de negócio estabelecidas neste Termo de Referência e pelas especificações técnicas do fabricante, de forma a garantir as características funcionais do equipamento;

6.19.3. Descrição dos serviços que não estarão cobertos pela manutenção.

6.19.3.1. Durante o período de vigência do contrato, ocorrendo utilização incorreta dos equipamentos, os serviços e peças não estarão cobertos pelo serviço de manutenção para os danos causados aos equipamentos causados por:

- i) acidentes decorrentes de operação indevida ou negligência;
- ii) manutenção ou armazenagem inadequadas;
- iii) operação anormal ou em desacordo com as especificações;
- iv) obras civis mal acabadas;
- v) má qualidade das bases em que se assentem;

vi) influências de natureza química, eletroquímica, elétrica, climática ou atmosférica, tais como: enchentes, inundações, descargas elétricas e raios, incêndio, terremoto, sabotagem, vandalismo ou interferências indevidas causadas pela rede pública ou interna de telefonia ou por fornecimento de energia elétrica e outros casos fortuitos ou de força maior previstos na legislação;

## 6.20. PRAZOS DE ATENDIMENTO:

6.20.1. Esse item descreve os prazos que deverão ser cumpridos, (em horas úteis) quanto ao aspecto do atendimento a partir do contato efetuado (abertura do chamado).

Tempo de Resposta

Magnitude da falha	Horas úteis para atendimento
Alta	4
Média	8
Baixa	12

a) Entende-se por Tempo de Resposta, o período compreendido entre o registro do chamado na central de atendimento e a chegada do técnico ao local de realização dos serviços;

b) Entende-se por alta magnitude o equipamento fora de funcionamento ou em vias de entrar neste estado;

c) Entende-se por média magnitude o equipamento parcialmente paralisado ou com uma falha que dificulte, porém não inviabilize seu funcionamento;

d) Entende-se por baixa magnitude as falhas que afetem troncos, ramais, interligações ou periféricos. Serviços de alteração de base de dados também são considerados como de baixa magnitude;

e) Os tempos de resposta e solução do problema deverão obedecer aos critérios estipulados no item abaixo.

### 6.20.2. TEMPO DE SOLUÇÃO

Horas úteis
4

a) Entende-se por Tempo de Solução, o período compreendido entre a chegada do técnico ao local de realização dos serviços e a recuperação dos equipamentos.

b) Horas úteis: Apesar das horas úteis serem compreendidas no período de (08:00 às 18:00 h), de segunda à sexta-feira, os tempos de resposta e de solução do problema deverão ter suporte conforme item “Tempo de Solução” acima;

Por questões de segurança e funcionamento dos sistemas, a empresa CONTRATADA deverá ter um plantonista aos finais de semanas e feriados.

### 6.21. INTERFACES CELULARES:

6.21.1. A PROPONENTE deverá efetuar manutenção de interfaces celulares com troca dos chips para cada Central PABX constante do item 4 deste termo de Referência.

6.21.2. A regra de negócio para os equipamentos adaptadores de linha – interface celular – deverá obedecer aos critérios estabelecidos no QUADRO 1, a seguir.

### QUADRO 01

LOTE	ITEM	DENOMINAÇÃO	QUANTIDADE	
Único	6.21	INTERFACES ADAPTADORAS PARA LINHAS CELULARES	08 (no mínimo)	
SUBITEM		DESCRIÇÃO	UNIDADE PADRÃO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA

1 CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS	1.1	Linhas celulares para PABX IP ou componentes de comunicação unificada e centrais de controle	--	Obrigatório
	1.2	Conecta a circuito de linha analógico	--	Obrigatório
	1.3	Tecnologia GSM	--	Obrigatório
	1.4	Integração direta com SIM Card de qualquer operadora, dispensando uso de aparelho celular.	--	Obrigatório
	1.5	A interface deverá ter opções de modos de operação independentes das facilidades do PABX IP ou componentes de comunicação unificada a qual estiver conectada.	--	Obrigatório
2 CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	2.1	Módulo individual de interface celular	Portas de Comunicação	01 ou 02
3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	3.1	Tensão de entrada	Volts	110/220
	3.2	Consumo máximo	Wats	10
	3.3	Tensão de laço terminal	Vcc	40 +/- 10%
	3.4	Corrente de laço em curto circuito	mA	25 +/- 5mA
	3.5	Corrente de chamada	VRMS	65+/-15%
			Hz	25
	3.6	Potência máxima de transmissão	W	2
3.7	Tom de sinalização	1710-1880	425	

			DBm	-19
			Senoidal	Obrigatório
	3.8	Resistência de laço máxima	Ohms	600
	3.9	Frequência de Operação GSM	MHz	1710-1880
	3.10	Impedância	Ohms	50
	3.11	Conector	TNC	Obrigatório
4 CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS	4.1	Recomenda a utilização de divisores de frequências em casos onde se faz necessária a utilização de antenas externas e compartilhadas por mais de uma interface, porém também podem ser utilizadas antenas individuais, eliminando assim o uso de divisores de frequência.	--	Obrigatório
5 DOCUMENTAÇÃO	5.1	Documentação impressa ou em CD, contendo orientações para configuração (setup), instalação, operação, administração.	--	Obrigatório
6 GARANTIA	6.1	Prazo de garantia On-Site	Meses	Durante o período de manutenção
7 ENTREGA	7.1	Prazo máximo de entrega do equipamento	Dias	Juntamente com o início do contrato

6.21.3. Interfaces celulares a serem instaladas nos equipamentos objeto deste Termo de Referência.

## 7. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO:

7.1. Criar mecanismos de avaliação de desempenho dos serviços a serem

prestados pela empresa contratada, por meio do estabelecimento de instrumento de SLA (Service Level Agreement), no tocante à contratação de que trata o item 4 deste Termo de Referência, como forma de se medir os níveis de atendimento dos serviços prestados pela empresa Contratada.

7.2. Os níveis de atendimento dos serviços, a que se refere o item anterior, serão determinados pela Nota Mensal de Avaliação – NMA;

7.3. A NMA – será calculada a partir do registro de ocorrências que determinará a perda de pontos por parte da Contratada, considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme estabelecido na tabela de ocorrências – avaliação da prestação de serviços, a seguir, e mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$NMA = 10 - \Sigma \text{ pontos perdidos}$$

7.4. Para efeito de cálculo dos pontos perdidos, serão atribuídos os seguintes valores aos Fatores e Magnitudes de Criticidade:

Fatores de Criticidade	BAIXA	MÉDIA	ALTA	ALTÍSSIMA
F1	1	--	--	--
F2	--	1,5	--	--
F3	--	--	3	--
F4	--	--	--	5

7.5. Serão considerados para aplicação de Redução de Pagamento à Contratada, os seguintes critérios:

7.5.1. Desconto, correspondente a 2% do valor mensal faturado advindo do contrato deste processo licitatório:

a) Sempre que NMA for maior ou igual a 6,0 e menor ou igual a 8,0;

7.5.2. Desconto, correspondente a 5% do valor mensal faturado advindo do contrato deste processo licitatório:

a) Sempre que NMA for menor do que 6,0 e maior ou igual a 4,0;

b) Sempre que a Contratada acumular duas Reduções de Pagamentos consecutivas;

7.5.3. Desconto, correspondente a 10% do valor mensal faturado advindo do contrato deste processo licitatório:

a) Sempre que NMA for menor do 4,0;

#### 7.5.4. Sanções Administrativas:

a) Quando a Contratada receber três Reduções de Pagamentos consecutivas, será proposto pelo Fiscal do Contrato à aplicação de sanções administrativas cabíveis, respeitado o direito de defesa em conformidade com os preceitos legais.

b) Quando a Contrata receber dois fatores de Criticidade igual a F4, será proposto pela Unidade Gestora do Contrato à aplicação de sanções administrativas cabíveis, respeitado o direito de defesa em conformidade com os preceitos legais.

7.6. Os critérios estabelecidos no item anterior serão considerados e avaliados no modelo de Ficha de Prestação de Serviços, conforme o ANEXO I deste Termo de Referência.

TABELA DE OCORRÊNCIAS – AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ocorrências	Magnitude	Fator de Criticidade
1. Não cumprimento dos serviços a serem cobertos pela manutenção de 1º, 2º e 3º nível, conforme regra de negócio estabelecida neste Termo de Referência, durante período de vigência contratual.	ALTA	F3
2. Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratada superior à 48 (quarenta e oito) horas.	BAIXA	F1
3. Quebra do sigilo e inviolabilidade das informações disponíveis nos equipamentos da Contratada - Grampo.	ALTA	F3
4. Interrupção da prestação do serviço de forma parcial ou total provocada pela indisponibilidade de equipamentos de comunicação do contratante. O tempo será apurado a partir da abertura de chamado efetivada pelo contratante junto à contratada.	MÉDIA	F2
5. Indisponibilidade de telefone cujo número seja fornecido pela Contratada para registro das reclamações e solicitações de informações. Esta indisponibilidade será apurada a partir de abertura de chamado por parte do contratante.	MÉDIA	F2
6. Cobrança por serviços não prestados.	BAIXA	F1

7. Deixar de cumprir itens do contrato celebrado com o contratante e/ou for considerado reincidente nas ocorrências registradas.	ALTA	F3
8. Deixar de cumprir qualquer norma e/ou regra de negócio estabelecida neste Termo de Referência durante período de vigência contratual.	ALTÍSSIMA	F4
9. Cobrar por serviços que já se encontram cobertos pela garantia prevista no Edital da contratação.	BAIXA	F1

7.7. O Acordo de Níveis de Serviços passa a vigorar a partir da publicação do contrato decorrente desta proposição;

7.8. A adequação do pagamento – glosa nas faturas/boletos encaminhadas mensalmente pela CONTRATADA – está vinculado estritamente ao Acordo de Nível de Serviço definido com base na tabela de ocorrências e dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela Contratada, considerando os critérios definidos a seguir:

#	NMA	Limites	% Desempenho
8	0,0 = NMA	0	0%
7	NMA < 4,0	1	40%
6	4,0 <= NMA < 5,0	3	50%
5	5,0 <= NMA < 6,0	5	60%
4	6,0 <= NMA < 7,0	6	70%
3	7,0 <= NMA < 8,0	7	80%
2	8,0 <= NMA < 9,0	8	90%
1	NMA >= 9,0	9	100%

7.9. A cada Nota Mensal de Avaliação (NMA) será apurado o somatório



da pontuação perdida decorrente das ocorrências do mês. Esta pontuação será subtraída da nota inicial da CONTRATADA dos serviços prestados (10 pontos) para fins de fechamento da NMA.

7.10. Esta pontuação será a base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes Reduções de Pagamento, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma Redução de Pagamento, esta será imediatamente aplicada, conforme tabela abaixo advindo do item 7.5:

NMA	Descontos	Limites
0,0 = NMA	Sanções Administrativas	0
NMA < 4,0	<u>Desconto correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>	1
4,0 <= NMA < 5,0	<u>Desconto correspondente a 5% do valor global do contrato advindo do processo licitatório</u>	3
5,0 <= NMA < 6,0	<u>Desconto correspondente a 5% do valor global do contrato advindo do processo licitatório</u>	5
6,0 <= NMA < 7,0	<u>Desconto correspondente a 2% do valor global do contrato advindo do processo licitatório</u>	6
7,0 <= NMA < 8,0	<u>Desconto correspondente a 2% do valor global do contrato advindo do processo licitatório</u>	7
8,0 <= NMA < 9,0	<u>NENHUMA</u>	8
NMA >= 9,0	<u>NENHUMA</u>	-

7.11. As Reduções de Pagamentos devem ser aplicadas de acordo com a pontuação perdida pela Contratada na Nota Mensal de Avaliação (NMA).

7.12. O mecanismo de cálculo do Desconto, após mensuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:

**Valor do Desconto do Mês = (% Redução de Pagamento da NMA) \* Valor Faturado do Respetivo Mês da NMA**

7.13. A Nota Mensal de Avaliação deverá ser apurada e encaminhada à CONTRATADA, em até, 10 (dez) dias após o recebimento das faturas/boletos mensais, para promoção de possíveis apurações e descontos na fatura/boleto do mês subsequente.

7.14. A Nota Mensal de Avaliação (NMA) de cada mês será mensurada seguindo o mesmo período de tempo utilizado pela Prestadora de serviços para faturamento mensal.

7.15. O mecanismo de cálculo do Pagamento, após mensuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:

**Fatura do Mês Subsequente = Valor Faturado do Mês – Valor do Desconto do Mês Anterior**

7.16. As apurações serão descontadas das Faturas/boletos dos meses subsequentes às NMA, sendo necessário que o último mês dos contratos possua prazo estendido para vencimento, conforme prazos de apuração e efetivação das possíveis Reduções de Pagamentos cabíveis.

## **8. OBRIGAÇÕES DAS PARTES (ESPECÍFICAS AO OBJETO):**

### **8.1. Compete ao CONTRATANTE:**

- a) Solicitar assistência técnica por meio de telefone, fax, carta, ofício, e-mail ou outro meio disponível, bem como esclarecimentos que se fizerem necessários à CONTRATADA;
- b) Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, relacionados à boa execução do objeto deste Termo de Referência;
- c) Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA, sugerindo, inclusive, a aplicação de sanções, quando for o caso;
- d) Atestar formalmente, após todo e qualquer serviço executado, o pleno funcionamento do equipamento;
- e) Designar gestor para acompanhamento e fiscalização do serviço;
- f) Atestar a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, por meio de gestor; Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Termo de Referência;
- g) Permitir o acesso dos representantes ou prepostos da CONTRATADA, devidamente identificado, aos locais em que deva executar suas tarefas;
- h) Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição do técnico e ou preposto.

i) Emitir Nota de Empenho a crédito do FORNECEDOR no valor correspondente à manutenção dos equipamentos;

j) Efetuar o pagamento referente ao objeto contratado nos termos do Edital e deste Termo de Referência.

## 8.2. Compete ao FORNECEDOR:

a) Iniciar a execução do objeto em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato;

b) Fornecer número de telefone, e-mail, celular ou outro meio para atendimento às solicitações de manutenção nos equipamentos, que deverá funcionar 24 horas por dia e sete dias por semana. A CONTRATADA deverá fornecer o número de telefone fixo, celular e e-mail do posto plantonista, para atendimento fora do horário de expediente comercial da CONTRATADA;

c) Prestar os serviços de manutenção corretiva, caso haja necessidade, fora do horário de expediente comercial da CONTRATADA, sem que isso represente custo adicional ao CONTRATANTE;

d) Efetuar a manutenção corretiva, caso seja necessário, através da substituição de componentes com defeito, sem que isso implique em ônus para o CONTRATANTE;

e) Atender às solicitações de manutenção corretiva nos prazos acordados, a contar da abertura de chamado na Central de Atendimento. A CONTRATADA deverá dispor de profissional nos finais de semana e feriados para o cumprimento do disposto neste item;

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

g) Executar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos constantes no item 4 deste Termo de Referência, por meio de visitas técnicas, quando solicitado pelo CONTRATANTE;

h) Repor peças e componentes avariados, por outros novos e genuínos, sem que isso implique em ônus adicional ao CONTRATANTE, observadas as especificações, marcas e modelos utilizados pelo CONTRATANTE, não sendo aceitos complementos com outras características, exceto quando for mais vantajoso para o CONTRATANTE, que se reserva o direito de recusar qualquer material, equipamento ou peças recondiçionadas;

i) Implantar de forma adequada, a supervisão dos serviços, de modo a oferecer uma prestação de serviços correta, eficaz e contínua;

j) Apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, relatórios especificando o serviço executado, durante o mês de referência, assim como indicar as peças utilizadas, quando for o caso;

k) Comunicar por escrito, ao Fiscal do Contrato do CONTRATANTE, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

l) Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza decorrentes da contratação dos serviços;

m) Assumir todos os danos ou prejuízos causados ao CONTRATANTE e a terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, ou advindos de imperícia, imprudência, negligência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do objeto deste Termo de Referência;

n) Substituir qualquer empregado, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse do serviço público;

o) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal, administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

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

q) Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que nas dependências do CONTRATANTE;

r) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual, Municipal ou Distrital, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, bem como cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente os referentes à segurança e medicina do trabalho;

s) Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados;

t) Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo mediante prévia autorização por escrito do CONTRATANTE;

u) Indicar um responsável técnico para atuar durante o período de vigência do contrato e um preposto aceito pelo CONTRATANTE, para representá-la administrativamente sempre que for necessário;

v) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente licitação, salvo mediante prévia e expressa autorização do CONTRATANTE;

w) Orientar seus profissionais para que se portem de forma educada, higiênica, que atendam com presteza às solicitações e que tenham responsabilidade com as atividades desenvolvidas;

x) Responsabilizar-se pelo treinamento e formação necessários à perfeita execução dos serviços, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE;

y) Cumprir e fazer cumprir, as normas e regulamentos disciplinares do CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes;

z) Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE quanto aos serviços contratados;

aa) Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação;

bb) Disponibilizar treinamento dos Gestores de Telecomunicações do Contratante no uso do software de tarifação ofertado;

cc) Manter, durante toda a execução do contrato, as centrais telefônicas envolvidas operando com a última versão de software disponível para estes equipamentos;

dd) Possuir equipamento de backup na eventualidade do reparo não ser executado no local, sendo que o equipamento deverá ser equivalente ou superior ao que será reparado e compatível com os sistemas utilizados. Fica definido que a substituição temporária do equipamento original pelo backup não caracterizará a conclusão de um atendimento, ocorrendo esta somente quando o equipamento original retornar em perfeito estado de funcionamento;

ee) Durante o período no qual o equipamento foi recolhido para reparo, fica interrompido o tempo de atendimento até o equipamento retornar em perfeito estado de funcionamento;

ff) Registrar em formulário próprio os casos de manutenção em que, por quaisquer motivos, a mesma não puder ser realizada.

gg) Fornecer durante 12 (doze) meses o objeto desse Termo de Referência, a contar da publicação do extrato do Contrato no DJe da Justiça Militar, na forma e condições aqui fixadas, em conformidade com o Edital e demais informações constantes do certame;

hh) Dar manutenção nos itens de acordo com as especificações exigidas nesse Termo de Referência e no Edital e em consonância com a respectiva proposta, responsabilizando se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida no Contrato;

ii) Dar manutenção nos equipamentos e licenças de uso nos prazos estipulados, a contar da assinatura do Contrato;

jj) Comunicar antecipadamente a data e horário da manutenção, não sendo aceitos os procedimentos que estiverem em desacordo com as especificações constantes deste instrumento;

kk) Apresentar, durante todo o prazo de vigência do Contrato, à medida que forem vencendo os prazos de validade da documentação apresentada, novos

documentos que comprovem as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, bem como os que comprovem a sua compatibilidade com as obrigações assumidas;

ll) Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os fornecimentos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da sua execução;

mm) Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo CONTRATANTE, referentes à forma de manutenção dos equipamentos, fornecimento de softwares e ao cumprimento das demais obrigações assumidas no Contrato;

nn) Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do objeto, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

oo) Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outras necessárias para recebimento de correspondência.

pp) Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas no Contrato;

qq) Guardar em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer motivo venham a tomar conhecimento em razão dos seus serviços, o mais completo e absoluto sigilo, sob pena de responsabilidade civil e criminal por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização.

rr) Não se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços contratados;

## **9. DA SUBCONTRATAÇÃO:**

A CONTRATADA, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar parcela do objeto até o limite de 30% definida conforme descrito abaixo;

9.1. A subcontratação não exime a contratada das obrigações e responsabilidades decorrentes da contratação;

9.2. O futuro contratado responderá por todos os atos do subcontratado;

9.3. A subcontratação somente será admitida para serviços de instalação e assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva para empresas que sejam autorizadas pela CONTRATADA e pela fabricante dos equipamentos fornecidos;

9.4. Nos casos de subcontratação, a CONTRATADA deverá no ato da

assinatura dos contratos, prestar todas as informações necessárias, tais como, relação atualizada das empresas subcontratadas durante as vigências dos contratos;

9.5. A subcontratação dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução das obrigações descritas no item 8.2;

9.6. Em qualquer hipótese de subcontratação permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

9.7. Será admitida a subcontratação de profissional autônomo, empresário individual civil ou comercial, ou sociedade simples ou empresária devidamente certificados pelo fabricante, para os serviços de instalação e assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva desde que a CONTRATADA se responsabilize integralmente pelos serviços prestados e todos os profissionais possuam vínculo empregatício em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) ou outras modalidades de contratações juridicamente válidas com a CONTRATADA e empresas subcontratadas, conforme artigo 72 da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666, de 1993, em sua atual redação, desde que atenda as condições previstas neste Termo de Referência.

## **10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

### **CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

10.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características, quantidades e prazos do objeto da licitação, através da apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de desempenho anterior, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, com indicação da quantidade fornecida, da qualidade do material, do atendimento, do cumprimento de prazos e demais condições do fornecimento.

10.2. Entende-se por compatibilidade das características, a prestação de serviços de comunicação, com manutenções de Centrais Telefônicas PABX. Neste contexto, será exigido a comprovação de fornecimento de manutenção para, no mínimo, 10 (dez) ou mais centrais telefônicas do mesmo porte da demanda apresentada neste Termo de Referência.

10.3. Para comprovação do quantitativo fornecido poderão ser apresentados tantos atestados quantos necessários para comprovar que todo o quantitativo indicado na cláusula já tenha sido fornecido pela licitante.

## **11. PRAZO DE EXECUÇÃO:**

O prazo de início dos serviços deverá ser de 15 (quinze) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato;

O contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado, no interesse da Administração, por período consecutivo de 12 (doze) meses, até o máximo de 60 (sessenta) meses;

A Contratada ou a Contratante comunicará, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias sobre o termo do período contratual em curso de que não quer a renovação ou a continuação do contrato.

## **12. LOCAL DE ENTREGA:**

A execução dos serviços especificados no objeto deste Termo de Referência deverão ser efetivados na sede da Justiça Militar do Estado de Minas Gerais, sita à Rua Tomaz Gonzaga nº 686, Bairro de Lourdes, Belo Horizonte – MG, em horário comercial.

## **13. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:**

Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações e, caso seja encontrada alguma irregularidade, será fixado prazo para correção pela Contratada.

Definitivamente, após recebimento provisório, para verificação da integridade e realização de testes de funcionamento, se for o caso, e sendo aprovados, nos exatos termos do edital e da proposta vencedora, será efetivado o recebimento definitivo mediante expedição de termo circunstanciado e recibo aposto na Nota Fiscal, que ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis.

## **14. DESPESAS DE LOCOMOÇÃO, HOSPEDAGEM, ALIMENTAÇÃO E INSUMOS:**

As despesas com locomoção, alimentação, pernoites, e demais insumos necessários para realização das atividades de manutenção preventiva, corretiva ou atualizações de software correrão por conta da CONTRATADA e devem estar incluídas no custo do serviço demandado.

## **15. GARANTIA:**

Constatada a necessidade de reparo ou troca de peças e/ou equipamentos, ela deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a notificação do defeito à CONTRATADA feita pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação – telefone ou e-mail – durante o prazo de garantia com o CONTRATANTE.



## 16. PAGAMENTO:

O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos credenciados pelo Estado, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo CONTRATANTE.

## 17. REAJUSTE:

Os preços são irrecorríveis no prazo inferior a 12 (doze) meses, sendo que os valores estipulados para os serviços e produtos poderão ser reajustados com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, após o citado período, contados a partir da data-limite de apresentação da proposta comercial.

## 18. ADITIVO CONTRATUAL:

Caso haja necessidade de Aditivo de Contrato, que corresponda a acréscimo/decrécimo de equipamentos para manutenção do CONTRATANTE, obedecidos os limites legais, deverão ser observados os custos apresentados na Proposta Comercial da CONTRATADA ou demonstrados em Planilha de Formação de Custos adequada apresentada junto à assinatura do Contrato.

## 19. VIGÊNCIA:

O contrato tem vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua publicação, sendo passível de prorrogação.



Documento assinado eletronicamente por **EDMAR DOS REIS, Coordenador de Serviços**, em 06/11/2017, às 13:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO DE CAMPOS PRADO, Oficial Judiciário**, em 06/11/2017, às 14:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANNY MARGARETH PEREIRA LUCAS, Oficial Judiciário**, em 06/11/2017, às 14:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tjmmg.jus.br/servicos> informando o código verificador **0101873** e o código CRC **0A764CF2**.

Rua Tomaz Gonzaga, 686 - Bairro de Lourdes  
CEP 30180-143 - Belo Horizonte - MG