

ESCOLA APRENDIZES DE MARINHEIROS/PE

Termo de Referência 37/2026

Informações Básicas

Número do artefato UASG 37/2026 783602-ESCOLA APRENDIZES DE MARINHEIROS/PE Editado por PEDRO PHILLIP SOUZA DA COSTA Atualizado em 18/06/2026 14:27 (v 0.9)
Status
CONCLUIDO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		63133.000328/2026-88

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia IP (VoIP), compreendendo chamadas nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel, locais, de Longa Distância Nacional (LDN) e de Longa Distância Internacional (LDI), incluindo fornecimento de solução integrada de comunicação, central telefônica IP (PABX IP), troncos SIP, faixas de ramais com Discagem Direta a Ramal (DDR), aparelhos telefônicos IP, instalação, configuração, ativação, suporte técnico, manutenção e demais recursos necessários ao atendimento das necessidades da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Prestação de serviço de telefonia fixa baseada em tecnologia IP (VoIP), incluindo solução integrada de comunicação com fornecimento de PABX IP, troncos SIP, ramais DDR, chamadas locais, LDN e LDI, instalação, configuração, suporte técnico e manutenção.	18139	Serviço /Mês	12	R\$ 3.800,00	R\$ 45.600,00
2	Instalação, configuração, testes e treinamento de Sistema de Telefonia-IP	18139	Serviço /Mês	1	R\$ 1.572,00	R\$ 1.572,00

1.1.1 Estimativa dos serviços a serem prestados

Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Periodicidade	Observações
Prestação de serviço de telefonia fixa IP (VoIP), incluindo tráfego telefônico local, LDN e LDI	Mês	12	Mensal	Inclui suporte técnico e manutenção
Fornecimento, instalação e configuração da solução de telefonia IP	Evento	1	Único	Executado no início da contratação
Disponibilização de central telefônica IP (PABX IP), troncos SIP e faixas DDR	Serviço	12	Mensal	Conforme necessidade operacional da OM
Suporte técnico remoto e presencial	Atendimento	Sob demanda	Contínuo	Conforme abertura de chamado
		Sob	Conforme	Garantia de continuidade do

Manutenção preventiva e corretiva	Evento	demanda	necessidade	serviço
Relatórios de consumo e tarifação detalhada	Relatório	12	Mensal	Emitidos mensalmente

1.2. Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2.1. O objeto da contratação possui natureza de serviço comum, não se enquadrando como de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos termos da alínea b, item 1.6 da , cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista sua natureza essencial às atividades administrativas e operacionais da Organização Militar, cuja interrupção comprometeria a continuidade das comunicações institucionais e do atendimento das demandas operacionais da Administração.

1.3.2. A contratação em lote único justifica-se pela necessidade de integração entre infraestrutura, equipamentos, licenças, instalação, operação, manutenção e suporte técnico da solução de telefonia IP, de modo a evitar incompatibilidades técnicas, conflitos de responsabilidade entre fornecedores e prejuízos à disponibilidade e continuidade dos serviços.

1.4. Prazo de vigência

1.4.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, observada a vantajosidade para a Administração.

1.4.2 O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Fundamentação da contratação

2.1.1. A presente contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a continuidade, disponibilidade e eficiência dos serviços de comunicação institucional da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco, essenciais ao desempenho das atividades administrativas, operacionais e de apoio ao ensino desenvolvidas pela Organização Militar.

2.1.2. A definição da solução, dos quantitativos estimados e dos requisitos técnicos encontra-se detalhada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), elaborado nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.2. Necessidade e relação com o objeto

2.2.1. A contratação é necessária para assegurar a continuidade dos serviços de comunicação telefônica da Organização Militar, permitindo a realização de comunicações internas e externas indispensáveis às atividades administrativas, operacionais e institucionais.

2.2.2. O serviço atualmente utilizado apresenta limitações operacionais e restrições relacionadas à disponibilidade de fornecedores aptos à prestação da solução no modelo convencional de telefonia fixa, circunstância identificada durante levantamento de mercado realizado no Estudo Técnico Preliminar.

2.2.3. Diante desse cenário, verificou-se maior aderência do mercado à oferta de soluções baseadas em tecnologia IP (VoIP), as quais proporcionam maior flexibilidade, escalabilidade, integração tecnológica e eficiência operacional.

2.2.4. A solução pretendida contempla fornecimento integrado de central telefônica IP (PABX IP), troncos SIP, ramais DDR, aparelhos telefônicos IP, suporte técnico, manutenção e demais recursos necessários ao pleno funcionamento do sistema de telefonia institucional.

2.2.5. Destaca-se que soluções semelhantes já vêm sendo adotadas em outras Organizações Militares, como o Hospital Naval de Recife (HNRe) e a Capitania dos Portos de Pernambuco (CPPE), demonstrando a viabilidade técnica e operacional da solução.

2.3. Características do serviço

2.3.1. Será contratado serviço de telefonia fixa baseada em tecnologia IP (VoIP), contemplando, no mínimo:

- I – realização de chamadas locais, LDN e LDI, nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel;
- II – fornecimento de central telefônica IP (PABX IP);
- III – disponibilização de troncos SIP e ramais DDR;
- IV – fornecimento e configuração de aparelhos telefônicos IP, quando aplicável;
- V – suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva;
- VI – sistema de tarifação e detalhamento de chamadas;
- VII – garantia de funcionamento contínuo da solução;
- VIII – integração com a infraestrutura de rede existente na Organização Militar.

2.4. Cálculo do Quantitativo de Serviços

2.4.1. O cálculo foi realizado considerando os seguintes parâmetros:

Número médio de linhas telefônicas

Perfil de uso (leve, médio ou intensivo): foi adotado o perfil intensivo, dada a natureza das atividades administrativas.

2.5. Resultados e Benefícios Esperados

- Melhoria na qualidade da comunicação interna e externa.

2.6. Previsão no Plano de Contratações

2.6.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) 2026 desta Escola, em consonância com o planejamento institucional e com as diretrizes da Administração Pública Federal.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia IP (VoIP), mediante fornecimento de solução integrada de comunicação, contemplando infraestrutura, equipamentos, licenças, instalação, configuração, operação, suporte técnico e manutenção necessários ao pleno funcionamento do sistema de telefonia da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco.

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- I – fornecimento de central telefônica IP (PABX IP), com capacidade compatível com a demanda da Organização Militar;
- II – disponibilização de troncos SIP com quantidade suficiente de canais simultâneos para atendimento das necessidades operacionais da Administração;
- III – disponibilização de faixas de Discagem Direta a Ramal (DDR);
- IV – fornecimento e/ou locação de aparelhos telefônicos IP;
- V – realização de instalação, configuração, ativação e testes da solução;
- VI – execução de portabilidade numérica dos números atualmente utilizados, quando aplicável;
- VII – disponibilização de sistema de tarifação e relatórios detalhados das chamadas;
- VIII – prestação de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva;
- IX – garantia de funcionamento contínuo dos serviços, com disponibilidade compatível com as necessidades da Administração.

A execução da solução compreenderá todas as etapas necessárias ao ciclo de vida do objeto, incluindo implantação, operação assistida, suporte técnico, manutenção e eventual transição contratual ao término da vigência.

A implantação da solução deverá ocorrer de forma planejada, visando minimizar impactos às atividades administrativas e operacionais da Organização Militar, garantindo a continuidade dos serviços de comunicação durante eventual processo de migração ou portabilidade.

Durante toda a vigência contratual, a contratada será responsável pela manutenção da solução em pleno funcionamento, incluindo atualização de configurações, correção de falhas, suporte técnico e substituição de componentes defeituosos, quando aplicável.

Ao término da contratação, a contratada deverá assegurar a continuidade operacional dos serviços até a efetiva transição para eventual nova solução, incluindo apoio à portabilidade numérica e disponibilização das informações necessárias à migração, sem prejuízo à Administração.

A solução adotada está alinhada às práticas atuais do mercado de telecomunicações, proporcionando maior flexibilidade, escalabilidade, capacidade de gestão e modernização tecnológica dos serviços de comunicação institucional.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Garantia da prestação contínua dos serviços de telefonia fixa institucional da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco, assegurando a realização e recebimento de chamadas locais, de Longa Distância Nacional (LDN) e de Longa Distância Internacional (LDI).

4.1.2. Disponibilização de solução integrada de telefonia baseada em tecnologia IP (VoIP), incluindo central telefônica (PABX IP), troncos SIP, ramais, faixas DDR e demais recursos necessários ao funcionamento do serviço.

4.1.3. Disponibilização de, no mínimo, 200 (duzentos) ramais telefônicos, com possibilidade de expansão, conforme necessidade da Administração.

4.1.4. Disponibilização de tronco SIP com capacidade mínima de 30 (trinta) canais simultâneos e faixa mínima de 90 (noventa) números DDR.

4.1.5. Fornecimento e/ou locação de aparelhos telefônicos IP, em quantidade suficiente ao atendimento das necessidades operacionais da Organização Militar.

4.1.6. Garantia de integração da solução à infraestrutura lógica e de comunicação existente na Organização Militar.

4.1.7. Disponibilização de sistema de tarifação e relatórios detalhados das chamadas realizadas.

4.1.8. Prestação de suporte técnico especializado, com atendimento em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

4.1.9. Garantia de níveis adequados de disponibilidade, qualidade e continuidade dos serviços prestados.

4.2. Requisitos de Capacitação

Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica formal para servidores da Contratante, exceto orientações operacionais necessárias à utilização da solução implantada.

4.3. Requisitos Legais

A contratação deverá observar integralmente:

- a Constituição Federal;
- a Lei nº 14.133, de 2021;
- a Lei nº 9.472, de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações);
- os regulamentos e normativos expedidos pela ANATEL;
- a Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- demais normas aplicáveis à prestação dos serviços contratados.

4.4. Requisitos de Manutenção e Suporte

4.4.1. A contratada deverá prestar serviços de manutenção preventiva e corretiva da solução fornecida, durante toda a vigência contratual.

4.4.2. A contratada deverá disponibilizar central de atendimento para registro e acompanhamento de chamados técnicos.

4.4.3. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados de forma remota e, quando necessário, presencialmente.

4.4.4. A contratada deverá realizar substituição de equipamentos defeituosos sem ônus adicional para a Administração.

Serviço	Prazo máximo de atendimento	Prazo máximo de solução
Falha total do serviço	2 horas	8 horas
Falha parcial/degradação	4 horas	24 horas
Solicitações administrativas	1 dia útil	3 dias úteis

4.5. Manutenções programadas deverão ser comunicadas previamente à Contratante, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

4.6. Requisitos de Implantação

A solução deverá contemplar:

4.6.1. Instalação, configuração, ativação e testes de funcionamento da solução de telefonia IP.

4.6.2. Integração da solução com a infraestrutura existente da Organização Militar.

4.6.3. Execução da portabilidade numérica dos números atualmente utilizados, quando aplicável.

4.6.4. Disponibilização dos equipamentos, licenças e demais recursos necessários ao pleno funcionamento da solução.

4.6.5. Realização de testes operacionais antes do aceite definitivo da solução.

4.7. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.7.1. A contratada deverá garantir a confidencialidade das informações trafegadas e observar integralmente a legislação aplicável à proteção de dados.

4.7.2. Toda intervenção técnica realizada pela contratada deverá ser registrada e passível de rastreabilidade.

4.7.3. A solução deverá possuir mecanismos adequados de controle de acesso e proteção contra acessos não autorizados.

4.7.4. A contratada deverá comunicar imediatamente à Contratante quaisquer incidentes que possam comprometer a disponibilidade ou segurança dos serviços.

4.7.5. A contratada deverá garantir a disponibilidade e integridade dos dados em trânsito, protegendo o tráfego contra alterações, perdas ou interceptações não autorizadas. Devem ser implementadas medidas de redundância e recuperação de falhas que assegurem a disponibilidade mínima mensal de 99,5% do serviço.

4.7.6. Privacidade e tratamento de dados pessoais: O Contratado deve adotar medidas técnicas e organizacionais que assegurem o tratamento adequado dos dados pessoais eventualmente envolvidos, conforme princípios da LGPD (art. 6º). É obrigatória a indicação de um Encarregado (DPO) para contato com o órgão contratante em assuntos relativos à privacidade e proteção de dados.

4.8. Requisitos de Experiência Profissional

Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados e tecnicamente capacitados para instalação, configuração, suporte e manutenção da solução contratada.

4.9. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.9.1. A execução dos serviços será iniciada mediante emissão de Ordem de Serviço pela Contratante.

4.9.2. A contratada deverá disponibilizar canais formais de atendimento para suporte técnico e solicitações administrativas.

4.9.3. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representante designado pela Administração.

4.10. Vistoria

4.10.1. A realização de vistoria prévia poderá ser facultada às licitantes interessadas, para conhecimento das condições da infraestrutura existente e peculiaridades do ambiente de instalação.

4.10.2. A não realização da vistoria não poderá ser utilizada como justificativa para descumprimento das obrigações contratuais.

4.11. Sustentabilidade

A contratada deverá observar, no que couber:

- boas práticas de sustentabilidade ambiental;
- descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos eventualmente gerados;
- racionalização do consumo de energia e materiais;
- cumprimento da legislação ambiental aplicável.

4.12. Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.13. Garantia da Contratação

Não haverá exigência de garantia contratual, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em razão das características da contratação e da baixa complexidade dos riscos envolvidos.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. Nomear gestor e fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução contratual, na forma prevista na Lei nº 14.133/2021.**
- 5.1.2. Emitir as ordens de serviço e demais comunicações necessárias à execução contratual.**
- 5.1.3. Permitir o acesso dos profissionais da contratada às dependências da Organização Militar, quando necessário à execução dos serviços, observadas as normas internas de segurança.**
- 5.1.4. Receber o objeto contratado, desde que executado em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta da contratada.**
- 5.1.5. Comunicar formalmente à contratada quaisquer falhas, irregularidades ou inconformidades verificadas na execução dos serviços.**
- 5.1.6. Efetuar o pagamento à contratada nos prazos e condições estabelecidos no contrato.**
- 5.1.7. Aplicar as sanções administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual.**
- 5.1.8. Disponibilizar as informações necessárias à adequada execução dos serviços.**

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto para representá-la perante a Contratante durante toda a execução contratual.**
- 5.2.2. Executar os serviços em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta apresentada e na legislação aplicável.**
- 5.2.3. Disponibilizar solução completa de telefonia IP (VoIP), incluindo equipamentos, licenças, infraestrutura, instalação, configuração, suporte técnico e manutenção necessários ao pleno funcionamento dos serviços.**
- 5.2.4. Garantir a continuidade, disponibilidade e qualidade dos serviços contratados.**
- 5.2.5. Prestar suporte técnico e atendimento aos chamados dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.**
- 5.2.6. Realizar, sem ônus adicional para a Administração, a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e serviços fornecidos.**
- 5.2.7. Responsabilizar-se integralmente pelos danos causados à Administração ou a terceiros em decorrência da execução contratual.**
- 5.2.8. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.**
- 5.2.9. Observar integralmente as normas de segurança da informação, sigilo e proteção de dados aplicáveis aos serviços prestados.**
- 5.2.10. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual.**
- 5.2.11. Executar a portabilidade numérica dos números atualmente utilizados pela Contratante, quando aplicável.**
- 5.2.12. Comunicar imediatamente à Contratante quaisquer incidentes que possam impactar a continuidade ou qualidade dos serviços.**

5.3. Da Fiscalização Contratual

- 5.3.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes da Administração especialmente designados, nos termos da Lei nº 14.133/2021.**
- 5.3.2. A fiscalização contratual não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.**

5.3.3. O fiscal do contrato registrará todas as ocorrências relacionadas à execução contratual, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução

A execução dos serviços terá início após a assinatura do contrato e emissão da respectiva Ordem de Serviço pela Contratante.

6.1.2. Prazo de implantação

A contratada deverá realizar a instalação, configuração, ativação e testes dos serviços no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço.

6.1.3. Forma de execução dos serviços

Os serviços serão prestados de forma contínua, compreendendo:

I – disponibilização de infraestrutura de telefonia fixa baseada em entroncamento digital E1 bidirecional;

II – fornecimento de faixa de ramais com Discagem Direta a Ramal (DDR);

III – integração com a infraestrutura de telefonia existente da Organização Militar;

IV – realização de chamadas locais, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel;

V – prestação de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva;

VI – monitoramento da disponibilidade e continuidade do serviço;

VII – execução de portabilidade numérica, quando aplicável;

VIII – fornecimento de faturas detalhadas e relatórios de utilização dos serviços.

6.2. Rotinas de execução dos serviços

A execução contratual observará as seguintes rotinas:

Rotina / Procedimento	Descrição	Periodicidade
Implantação e ativação dos serviços	Instalação física e lógica do entroncamento E1, configuração de ramais DDR e realização de testes operacionais	Execução inicial
Manutenção preventiva	Verificação periódica da estabilidade e integridade da solução	Conforme necessidade da contratada
Manutenção corretiva	Correção de falhas e restabelecimento dos serviços	Sob demanda
Suporte técnico	Atendimento a chamados técnicos e operacionais	24x7
Monitoramento dos serviços	Acompanhamento da disponibilidade e funcionamento da solução	Contínuo
Portabilidade numérica	Migração dos números atualmente utilizados pela Administração	Quando aplicável

6.3. Níveis mínimos de serviço (SLA)

A contratada deverá observar os seguintes níveis mínimos de serviço:

Evento	Prazo máximo para início do atendimento	Prazo máximo para solução
Interrupção total do serviço	Até 1 (uma) hora após abertura do chamado	Até 4 (quatro) horas
Interrupção parcial ou degradação do serviço	Até 2 (duas) horas	Até 8 (oito) horas
Solicitações administrativas	Até 1 (um) dia útil	Até 3 (três) dias úteis

Os prazos poderão ser excepcionalmente prorrogados mediante justificativa formal da contratada e aceitação da fiscalização do contrato.

6.4. Local da prestação dos serviços

Os serviços serão prestados nas dependências da Escola de Aprendizizes-Marinheiros de Pernambuco, situada na Avenida Dom Hélder Câmara, s/nº, Salgadinho, Olinda/PE, CEP 53.110-901.

6.5. Horário da prestação dos serviços

Os serviços deverão permanecer disponíveis de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

O suporte técnico deverá estar disponível em regime ininterrupto para atendimento de ocorrências relacionadas à indisponibilidade dos serviços.

6.6. Materiais e equipamentos

A contratada deverá fornecer todos os materiais, equipamentos, cabos, conectores e demais recursos necessários à plena execução do objeto, responsabilizando-se por sua instalação, substituição e manutenção, sem ônus adicional para a Contratante.

6.7. Mecanismos formais de comunicação

São considerados mecanismos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada:

- I – Ordem de Serviço;
- II – correio eletrônico institucional;
- III – abertura de chamados técnicos;
- IV – ofícios;
- V – atas de reunião.

6.8. Sigilo e segurança das informações

A contratada deverá manter sigilo sobre todas as informações a que tiver acesso em razão da execução contratual, não podendo divulgá-las, reproduzi-las ou utilizá-las para finalidade diversa da prevista no contrato.

A contratada deverá observar as normas de segurança institucional aplicáveis à Administração Pública Federal.

6.9. Transição e encerramento contratual

Ao término da vigência contratual, a contratada deverá assegurar a continuidade mínima dos serviços durante eventual processo de transição para novo fornecedor, especialmente quanto à preservação da numeração utilizada pela Administração, mediante portabilidade, quando aplicável.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, as disposições deste Termo de Referência e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, paralisação ou suspensão da execução contratual, os prazos de execução serão prorrogados automaticamente pelo tempo correspondente, mediante registro formal nos autos do processo.

7.3. As comunicações entre a Contratante e a Contratada deverão ocorrer formalmente, por meio de:

I – correio eletrônico institucional;

II – Ordem de Serviço;

III – abertura de chamados técnicos;

IV – ofícios;

V – atas de reunião.

Parágrafo único. Será admitida comunicação eletrônica para fins operacionais e administrativos relacionados à execução contratual.

Preposto

7.4. A Contratada deverá indicar formalmente preposto responsável pela execução do contrato, antes do início da prestação dos serviços, informando nome completo, telefone e endereço eletrônico para contato.

7.5. O preposto atuará como interlocutor da Contratada junto à Contratante, acompanhando a execução contratual e adotando as providências necessárias ao cumprimento das obrigações assumidas.

7.6. A Contratante poderá solicitar, mediante justificativa, a substituição do preposto indicado pela Contratada.

Reunião Inicial

7.7. Após a assinatura do contrato e designação dos fiscais, poderá ser realizada reunião inicial de alinhamento entre as partes, com o objetivo de esclarecer aspectos operacionais, técnicos e administrativos relacionados à execução contratual.

7.8. Na reunião inicial poderão ser tratados, dentre outros, os seguintes temas:

I – apresentação do preposto da Contratada;

- II – definição dos canais formais de comunicação;
- III – alinhamento dos procedimentos de abertura e atendimento de chamados;
- IV – esclarecimentos acerca dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- V – cronograma de implantação e ativação dos serviços.

Fiscalização do Contrato

7.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais e gestor do contrato, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

Fiscalização Técnica

7.10. Compete ao fiscal técnico acompanhar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

7.11. O fiscal técnico deverá registrar as ocorrências verificadas durante a execução contratual, determinando, quando necessário, a regularização das falhas identificadas.

7.12. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato situações que demandem providências superiores à sua competência.

Fiscalização Administrativa

7.13. Compete ao fiscal administrativo acompanhar os aspectos administrativos da execução contratual, especialmente quanto:

- I – à manutenção das condições de habilitação da contratada;
- II – ao acompanhamento de pagamentos;
- III – à conferência da documentação fiscal e trabalhista exigida;
- IV – ao controle de prazos contratuais.

Responsabilidade da fiscalização

7.16. A fiscalização exercida pela Contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pela perfeita execução dos serviços, inclusive perante terceiros.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Medição dos serviços

A medição dos serviços será realizada mensalmente, com base:

- I – na disponibilização e funcionamento da infraestrutura contratada;

II – na prestação contínua dos serviços de telefonia;

III – no consumo efetivamente realizado, quando aplicável.

A contratada deverá apresentar fatura mensal detalhada, contendo, no mínimo:

I – identificação do contrato;

II – período de referência da cobrança;

III – discriminação dos serviços prestados;

IV – quantitativos apurados;

V – valores cobrados;

VI – detalhamento das chamadas realizadas por ramal, incluindo número de origem e destino, data, horário, duração e valor das ligações, quando aplicável.

A Administração poderá solicitar, a qualquer tempo, relatórios, registros ou documentos complementares destinados à verificação da regularidade da medição realizada.

8.2. Recebimento dos serviços

8.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal técnico do contrato, mediante verificação do funcionamento da solução e da conformidade da execução com as exigências contratuais.

8.2.2. O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais, mediante atesto da execução dos serviços pelo gestor ou fiscal do contrato.

O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade da contratada pelos vícios, defeitos ou incorreções identificados posteriormente.

8.3. Liquidação da despesa

Recebida a Nota Fiscal/Fatura, a liquidação da despesa será realizada após verificação:

I – da regular execução dos serviços;

II – do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

III – da regularidade fiscal e trabalhista da contratada;

IV – da conformidade dos valores cobrados.

Constatada qualquer irregularidade, a Contratada será notificada para correção, suspendendo-se o prazo de liquidação até o saneamento das pendências.

8.4. Prazo de pagamento

O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da liquidação da despesa e do atesto da Nota Fiscal/Fatura, mediante ordem bancária em favor da contratada.

8.5. Forma de pagamento

O pagamento será realizado mensalmente, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pela fiscalização do contrato.

O faturamento deverá ser emitido em nome da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco.

8.6. Glosas e ajustes de pagamento

Poderão ser aplicadas glosas proporcionais nos pagamentos em caso de:

- I – descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- II – indisponibilidade injustificada dos serviços;
- III – falhas recorrentes na execução contratual;
- IV – cobrança de valores indevidos.

As glosas eventualmente aplicadas deverão ser devidamente justificadas pela fiscalização do contrato.

8.7. Regularidade fiscal

Para fins de pagamento, a Contratada deverá manter as condições de habilitação exigidas durante toda a vigência contratual, especialmente quanto à regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Sanções administrativas

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:

- I – der causa à inexecução parcial do contrato;
- II – der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III – der causa à inexecução total do contrato;
- IV – ensejar o retardamento da execução ou da disponibilização dos serviços sem motivo justificado;
- V – não manter as condições de habilitação durante a execução contratual;
- VI – falhar na manutenção da disponibilidade dos serviços contratados;
- VII – apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução contratual;
- VIII – fraudar a execução do contrato;
- IX – comportar-se de modo inidôneo;
- X – praticar atos ilícitos visando frustrar os objetivos da contratação.

9.2. Penalidades aplicáveis

Serão aplicadas à contratada, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes penalidades:

- I – advertência;
- II – multa;
- III – impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.3. Multas

Poderão ser aplicadas as seguintes multas:

I – multa moratória de até 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado, incidente sobre o valor mensal da contratação, limitada a 10% (dez por cento);

II – multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total estimado do contrato, em caso de inexecução total ou parcial do objeto;

III – multa decorrente do descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), especialmente nos casos de:

a) interrupção total do serviço por período superior ao prazo máximo estabelecido para restabelecimento;

b) falhas recorrentes na prestação do STFC;

c) indisponibilidade ou degradação do entroncamento digital E1;

d) atraso no atendimento de chamados técnicos;

e) falhas na portabilidade numérica;

f) indisponibilidade de ramais DDR;

g) ausência ou inconsistência no detalhamento das faturas.

9.4. Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

A Administração poderá realizar glosa ou retenção proporcional dos valores devidos quando constatado descumprimento das obrigações contratuais, especialmente nas seguintes hipóteses:

I – indisponibilidade dos serviços em desacordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos;

II – interrupções recorrentes ou degradação da qualidade das chamadas;

III – atraso injustificado na solução de falhas técnicas;

IV – ausência de suporte técnico adequado;

V – cobrança de serviços não prestados;

VI – inconsistências no detalhamento das ligações e faturamento;

VII – descumprimento das condições técnicas previstas neste Termo de Referência.

9.5. Apuração das glosas

As ocorrências serão registradas pela fiscalização do contrato, mediante relatórios técnicos, registros de chamados, indisponibilidades verificadas ou demais evidências da execução contratual.

A glosa será calculada proporcionalmente ao impacto da falha na prestação do serviço, assegurado à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa.

9.6. Regularização das falhas

A contratada deverá adotar as providências necessárias à regularização das falhas identificadas pela fiscalização, nos prazos definidos pela Administração.

A reincidência ou permanência das irregularidades poderá ensejar aplicação de penalidades adicionais, inclusive rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

9.7. Fiscalização e registro das ocorrências

Todas as ocorrências relacionadas à execução contratual deverão ser registradas pelo fiscal do contrato, incluindo indisponibilidades, falhas técnicas, interrupções, atrasos no atendimento e demais eventos relevantes para fins de acompanhamento da execução e eventual aplicação de sanções.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, adotando-se como critério de julgamento o menor preço global.

10.2. A contratação será realizada em lote único, em razão da natureza integrada da solução de telefonia baseada em tecnologia IP (VoIP/PABX IP), cuja divisão poderá comprometer a compatibilidade técnica, a continuidade da prestação do serviço, a gestão contratual e a adequada responsabilização da contratada.

Regime de execução

10.3. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, com prestação contínua de serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia IP (VoIP/PABX IP), incluindo fornecimento de central telefônica IP, troncos SIP, faixas DDR, aparelhos telefônicos IP, instalação, configuração, ativação, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

Exigências de habilitação

Habilitação jurídica

10.4. Para fins de habilitação jurídica, deverá o fornecedor apresentar os documentos previstos nos arts. 66 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, conforme sua natureza jurídica.

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

10.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal (SLU) ou empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI): inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

10.7. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

10.8. Filial, sucursal ou agência: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade empresária ou simples.

10.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.10. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

10.11. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

10.12. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

10.13. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

10.14. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor.

Qualificação econômico-financeira

10.15. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

10.16. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando boa situação financeira da empresa.

10.17. A comprovação da boa situação financeira da empresa será verificada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).

10.18. Caso a empresa apresente resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices referidos, poderá ser exigido patrimônio líquido mínimo correspondente a até 10% do valor estimado da contratação, nos termos da legislação vigente.

Qualificação técnica

10.19. Comprovação de aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

10.20. Os atestados deverão comprovar experiência na prestação de serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia IP (VoIP /PABX IP), incluindo, preferencialmente:

I – fornecimento de central telefônica IP (PABX IP);

II – disponibilização de troncos SIP;

III – disponibilização de faixas DDR;

IV – fornecimento de ramais ou aparelhos IP;

V – prestação de suporte técnico e manutenção de serviços de telefonia.

10.21. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnica.

10.22. Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.23. A contratada deverá possuir autorização válida da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL compatível com a prestação dos serviços de telecomunicações objeto da contratação.

10.24. A contratada deverá comprovar capacidade técnica e operacional para atendimento da localidade onde os serviços serão prestados.

Vistoria técnica

10.25. A realização de vistoria prévia será facultativa aos interessados.

10.26. Caso a empresa opte por não realizar vistoria, deverá apresentar declaração formal de pleno conhecimento das condições e peculiaridades da execução contratual, não podendo alegar posteriormente desconhecimento das condições locais para fins de revisão contratual ou descumprimento de obrigações.

Subcontratação

10.27. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Participação de consórcios

10.28. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando a baixa complexidade da contratação e a natureza do objeto.

Garantia da contratação

10.29. Não será exigida garantia contratual prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, considerando o baixo risco da contratação e o reduzido valor estimado do contrato.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor estimado da contratação é de aproximadamente R\$ 47.172,00 (quarenta e sete mil, cento e setenta e dois reais) para o período de 12 (doze) meses.

11.2. A estimativa foi elaborada com base:

I – no histórico de utilização dos serviços de telefonia desta Organização Militar;

II – nos quantitativos definidos no Estudo Técnico Preliminar (ETP);

III – nos valores praticados em contratações similares realizadas pela Administração Pública;

IV – em pesquisas de mercado realizadas junto a empresas do setor de telecomunicações;

V – nas necessidades operacionais atuais da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco.

11.3. Para atualização dos valores de referência, foi considerado o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), divulgado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, observando-se a variação acumulada do período de janeiro de 2023 a janeiro de 2025.

11.4. A composição do valor estimado contempla:

I – prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI);

II – disponibilização de solução de telefonia baseada em tecnologia IP (VoIP), incluindo PABX IP, tronco SIP, ramais DDR e demais recursos necessários ao funcionamento da solução;

III – fornecimento, instalação, configuração, ativação e integração da solução à infraestrutura existente da Organização Militar;

IV – fornecimento de aparelhos telefônicos IP, quando aplicável;

V – serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento e garantia de continuidade da prestação do serviço.

11.5. Os preços contratados poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado, mediante aplicação de índice oficial aplicável ao setor de telecomunicações, observado o disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

11.6. O valor estimado possui caráter meramente referencial, não vinculando a Administração à contratação pelo valor máximo apurado, podendo ser obtida proposta mais vantajosa durante o procedimento de seleção do fornecedor.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária:

I – Gestão/Unidade: 783602;

II – Fonte de Recursos: 1050000144;

III – Programa de Trabalho: 236885;

IV – Natureza/Elemento de Despesa: 339040;

V – Plano Interno: G.471.FC.3.0.L0

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes, quando aplicável, será indicada após aprovação da respectiva Lei Orçamentária Anual (LOA) e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações constantes neste Termo de Referência não possuem caráter sigiloso, observadas as disposições da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

13.2. A contratação deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 14.133, de 2021, bem como as normas expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e demais legislações aplicáveis à prestação dos serviços de telecomunicações.

13.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, à luz da legislação vigente e dos princípios aplicáveis à Administração Pública.

Evento	Prazo estimado	Valor estimado
Instalação, configuração e ativação da solução de telefonia	até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço	-
Realização de testes e homologação da solução	até 5 (cinco) dias após a conclusão da instalação	-
Prestação contínua dos serviços de telefonia	mensal, durante toda a vigência contratual	Conforme faturamento mensal
Suporte técnico, manutenção e monitoramento	contínuo	Incluído no valor contratual

Olinda, na data da assinatura.

<p>_____</p> <p>Integrante Requisitante</p> <p>POLLYANE GONÇALVES LAURENTINO</p> <p>Primeiro-Tenente (RM2-T)</p>	<p>_____</p> <p>Integrante Técnico</p> <p>BEATRIZ DA COSTA LIMA NASCIMENTO LUCENA</p> <p>Segundo-Tenente(RM2-T)</p>	<p>_____</p> <p>Integrante Administrativo</p> <p>TATTIANY GEIRA DE SOUZA</p> <p>Segundo-Sargento (AD)</p>
---	--	--

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

POLLYANE GONCALVES LAURENTINO

Membro da comissão de contratação