



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Câncer
Coordenação de Administração Geral
Serviço de Apoio às Licitações

EDITAL Nº 587/2026

Processo nº 25410.016062/2025-07

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER (250052)
PREGÃO ELETRÔNICO 91.253/2026
NÚMERO DA CONTRATAÇÃO 354/2026

OBJETO

Contratação de serviços continuados de telefonia convencional, possui níveis de SLAs estabelecidos em acordo para dar suporte as necessidades das unidades do Instituto Nacional de Câncer (INCA).

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 807.377,40 (oitocentos e sete mil trezentos e setenta e sete reais e quarenta centavos)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 15/09/2026 às 09h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço global

MODO DE DISPUTA

Aberto

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

Não

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

Não

SUMÁRIO:

1. DO OBJETO
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
7. DA FASE DE JULGAMENTO
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO
9. DO TERMO DE CONTRATO
10. DOS RECURSOS
11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER
PREGÃO ELETRÔNICO 91.253/2026
NÚMERO DA CONTRATAÇÃO 354/2026

Torna-se público que a União, por intermédio do **INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER - INCA**, por meio do Serviço de Apoio às Licitações, sediado na Rua Marquês de Pombal nº 125 - 8º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ, realizará licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

AMPLA CONCORRÊNCIA
MODO DE DISPUTA: ABERTO

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de **Contratação de serviços continuados de telefonia convencional, possui níveis de SLAs estabelecidos em acordo para dar suporte as necessidades das unidades do Instituto Nacional de Câncer (INCA)**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 6 (seis) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no sistema de compras governamentais e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Não será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto nº 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

2.7.3. sociedades cooperativas;

2.7.4. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com

poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.7.5. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.6. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.7. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.8. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.9. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.10. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.11. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.12. *pessoas jurídicas reunidas em consórcio*;

2.8. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.9. O impedimento de que trata o item 2.7.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.5 e 2.7.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.12. O disposto nos itens 2.7.5 e 2.7.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.13. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.14. A vedação de que trata o item 2.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ~~ou o percentual de desconto~~, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

4.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.3.5. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.4. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.4.1 de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.4.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.4.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.4.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.4.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.4.6. constituída sob a forma de cooperativas;

4.4.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.4.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.4.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.4.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.4.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.5. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021.

4.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em

relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.12. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 4.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. valor unitário e total do item;

5.1.2. Marca;

5.1.3. Fabricante;

5.1.4. *Código de identificação do produto ofertado;*

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa)** dias, a contar da data de sua apresentação.

5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

5.12. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$0,01 (um centavo)**.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“aberto”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com

prorrogações.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

6.18.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

6.18.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

6.18.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno

porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.18.4. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.18.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.18.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.18.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

6.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

6.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

6.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

6.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

6.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.

6.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.21. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.21.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.21.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual

deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.21.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

6.21.1.4. declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto nº 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025.

6.21.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:-

6.21.2.1. empresas brasileiras;

6.21.2.2. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.21.2.3. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.22. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.23.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados como critério de aceitabilidade os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência.

6.23.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.23.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.23.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.23.5. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 4 (quatro) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.23.6. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante

provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1. A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

7.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.4.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.4.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.4.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.5. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.6. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro/Agente de Contratação/ Comissão verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

7.6.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

7.7. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.8.1. conter vícios insanáveis;

7.8.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.8.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.8.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.8.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;

7.8.6. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.9. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.10. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.10.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.10.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.11. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.12. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.14. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.15. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.16. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos

consulados ou embaixadas.

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.9. Considerando que na presente contratação a **avaliação prévia do local** de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

8.9.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

8.9.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

8.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.12. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 4 (quatro) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 4 (quatro) horas, para:

8.14.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.14.3. suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.14.4. suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1.

8.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

8.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (*cinco*) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (*cinco*) dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 5 (*cinco*) dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 5 (*cinco*) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.3.1. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

9.3.2. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

9.4. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.6. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.6.1 A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico: *www.inca.gov.br/editais* ou *www.gov.br/compras/pt-br* e também *poderão ser lidos via disponibilização externa no SEI (Sistema Eletrônico de Informações)*.

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

11.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

11.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.6. fraudar a licitação;

11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

11.1.9. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

11.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.2.1. advertência;

11.2.2. multa;

11.2.3. impedimento de licitar e contratar; e

11.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

11.3.2. as peculiaridades do caso concreto.

11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes.

11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.

11.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta dias), a contar da comunicação oficial.

11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo

estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12.DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail: cpl@inca.gov.br.

12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação. 12.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13.DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: *www.inca.gov.br/editais ou www.gov.br/compras/pt-br e também poderão ser lidos via disponibilização externa no SEI (Sistema Eletrônico de Informações) onde os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.*

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.11.1. ANEXO I - Termo de Referência;

13.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

13.11.1.2. Apêndice do Anexo I – Planilha de Orçamento;

13.11.1.3. Apêndice do Anexo I – Termo de Compromisso de Manutenção e Sigilo;

13.11.1.4. Apêndice do Anexo I – Termo de Ciência;

13.11.1.5. Apêndice do Anexo I – Declaração de Vistoria ou Declaração de Opção de Não Realização de Vistoria;

13.11.1.6. Apêndice do Anexo I – Documento para indicação do Preposto da Contratada;

13.11.1.7. Apêndice do Anexo I – Proposta de preços;

13.11.1.8. Apêndice do Anexo I – Atendimento aos Critérios de Qualificação Técnica;

13.11.1.9. Apêndice do Anexo I – Termo de Recebimento Provisório;

13.11.1.10. Apêndice do Anexo I – Termo de Recebimento Definitivo;

13.11.1.11. Apêndice do Anexo I – Termo de Encerramento do Contrato.

13.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.

CARLOS ALBERTO DE CARVALHO FILHO

Chefe Substituto do Serviço de Apoio às Licitações

INCA/MS



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alberto de Carvalho Filho, Chefe do Serviço de Apoio às Licitações substituto(a)**, em 02/09/2026, às 09:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0057826291** e o código CRC **5FEE0581**.

Referência: Processo nº 25410.016062/2025-07

SEI nº 0057826291

Serviço de Apoio às Licitações - SEAL/INCA
Rua Marquês de Pombal, nº 125 - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20230-240
Site

INSTITUTO NACIONAL DO CANCER - RJ

Termo de Referência 709/2025

Informações Básicas

Número do artefato

UASG

Status

ASSINADO

Editado por

PAULO RICARDO COSTA DE ALMEIDA

Atualizado em

27/08/2026 12:48 (v 0.8)

709/2025

250052-INSTITUTO NACIONAL DO CANCER - RJ

Outras informações

Categoria

VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC

Número da Contratação

25410.016062/2025-07

Processo Administrativo

25410.016062/2025-07

1. Processo Administrativo nº xxxxx.xxxxxx/xxxx-xx

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados de telefonia convencional, possui níveis de SLAs estabelecidos em acordo para dar suporte as necessidades das unidades do Instituto Nacional de Câncer (INCA). O modelo de contratação adotado é o de valor fixo mensal estabelecido para garantir a continuidade operacional do ambiente 24x7 do INCA, nos termos das tabelas abaixo, conforme condições e exigências mínimas estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	CATSER	OBJETO	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
	1	27731	Assinatura mensal de Entroncamento Digital Bidirecional E1 (Custos dos Troncos E1)	UN	19	228	R\$ 300,00	R\$ 5.700,00	R\$ 68.400,00
	2	26115	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-FIXO minutos por mês	MIN	44.705	536.460	R\$ 0,06	R\$ 2.682,30	R\$ 32.187,60
	3	26123	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1) minutos por mês	MIN	43.313	519.756	R\$ 0,08	R\$ 3.465,04	R\$ 41.580,48
	4	26131	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) minutos por mês	MIN	3.214	38.568	R\$ 0,10	R\$ 321,40	R\$ 3.856,80
1			Ligações de Longa						

5	26140	Distância Nacional STFC-LDN FIXO MÓVEL (VC2 E VC3) minutos por mês	MIN	12.025	144.300	R\$ 0,10	R\$ 1.202,50	R\$ 14.430,00
6	27839	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País /Região minutos/mês	MIN	45	540	R\$ 1,89	R\$ 85,05	R\$ 1.020,60
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGAR MENSAL								R\$ 13.456,29
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGAR ANUAL								R\$ 161.475,48
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGAR por 60 meses								R\$ 807.377,40

1.2 As localizações 1 - HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro; 2 - HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo e; 3 - HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274A – Vila Isabel, deverão ter redundância de Tronco E1 para prestação do serviço, por serem locais de alta complexidade no atendimento aos pacientes do INCA.

1.2.1 A redundância deverá ser contemplada com rotas distintas a fim de garantir a alta disponibilidade do serviço de telefonia.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3 Os serviços, objeto desta contratação, são caracterizados como comuns, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, conforme definido no art. 6º, inc. XIII, da Lei n.º 14.133, de 2021.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa garantir a não interrupção de atividades essenciais e rotineiras do Instituto Nacional do Câncer (INCA/MS), sendo a vigência quinquenal mais vantajosa, considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.5 O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por igual período ou diverso do contratado originariamente, até o limite de 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº14.133, de 2021.

1.6 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. A presente contratação tem como objetivo a Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades Local, LDN e LDI, fornecido por meio de troncos digitais E1, incluindo suporte operacional, manutenção da infraestrutura sob responsabilidade da contratada e atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

2.2 Este projeto tem como objetivo garantir a "Sustentabilidade e Manutenção do ambiente operacional atual" definido no PDTIC/INCA e registrado no Sistema do Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PCA 2026), sob o item 267/2026.

2.3 Considerando que o tratamento do câncer visa oferecer a possibilidade de remissão aos pacientes e está diretamente relacionado a uma resposta rápida e assertiva, o INCA depende de uma infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação robusta e estável para operar uma série de sistemas críticos. Para sustentar as atividades

desempenhadas pelas áreas de assistência médico-hospitalar, se faz necessário um serviço de telefonia que atenda não só aos profissionais do INCA como os seus usuários externos do SUS.

2.4 O serviço de telefonia é fundamental para o cumprimento das atribuições do INCA, especialmente no que tange ao alcance de eficiência e efetividade nas suas ações tendo em vista o término do contrato n.º 90/2021 em 30/09 /2026, referente ao serviço de telefonia STFC, se faz necessária a contratação do serviço para que não haja interrupção dos serviços de telefonia disponibilizados ou da prestação de serviços sem a cobertura contratual.

2.5 o objetivo é garantir a Sustentabilidade e Manutenção do Ambiente Operacional Atual definido no PDTIC/INCA e registrado no Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PGC).

2.6 Nesse contexto, a presente demanda tem por objetivo a renovação do serviço telefônico fixo comutado– STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), a ser executado de forma contínua em todas as unidades do instituto, conforme detalhado a seguir:

2.7 Tabela de localização para instalações dos troncos E1

Localização		Quantitativo a ser contratado	
		Troncos E1	Ramais
1	HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro.	8	1000
2	HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo.	2	400
3	HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274A – Vila Isabel.	2	500
4	COAD/CEDC - Rua do Resende, 128 - Centro.	1	400
5	CONPREV/RH-MP/COAGE - Rua Marques de Pombal, 125 – Centro.	3	700
6	PESQUISA/ SUPRIMENTOS - André Cavalcanti, 37- Centro.	1	250
7	DIPAT - Rua Cordeiro da Graça 156 - Santo Cristo.	1	100
8	INCADATA - Rua do Resende, 195 - Centro.	1	150
TOTAL		19	3500

2.8 Benefícios a serem alcançados

2.8.1 A contratação da solução trará benefícios técnicos, operacionais, econômicos e estratégicos ao Instituto Nacional do Câncer – INCA, com impacto direto na continuidade e qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação atendendo as necessidades de níveis de serviço de telefonia.

2.8.2 Do ponto de vista técnico e operacional, a contratação garantirá elevada disponibilidade dos serviços de telefonia, garantindo a continuidade dos serviços de telefonia disponibilizados para o Instituto de acordo com os prazos rígidos de SLA, reduzindo significativamente o risco de indisponibilidade prolongada e de impactos negativos aos serviços essenciais da instituição.

2.8.3 No aspecto econômico, a previsibilidade de custos permitirá melhor planejamento e execução orçamentária, evitando gastos imprevistos e otimizando o uso dos recursos públicos. O modelo garantirá a sustentabilidade e manutenção do ambiente operacional atual de telefonia em operação.

2.8.4 Sob a perspectiva estratégica e administrativa, a contratação proporcionará:

- 1. Economia no valor da contratação em função do ganho de escala da compra centralizada.
- 2. Eficiência com a redução do custo administrativo em função da redução da fragmentação de processos licitatórios;
- 3. Simplificação do processo de contratação pública do serviço como um todo em função da nova modelagem proposta com redução do número de lotes e itens na contratação e;
- 4. Redução dos custos administrativo com os controles da prestação do serviço na execução contratual em função da redução do número das tarifas dos itens a serem contratados e controlados nos processos de acompanhamento e cobrança.

2.8.5 Em síntese, a solução a ser contratada contribuirá para a manutenção da operação ininterrupta do serviço de telefonia, mitigará riscos de falhas e indisponibilidades, e otimizará o uso dos recursos financeiros e humanos, assegurando maior eficiência e eficácia na gestão da infraestrutura tecnológica do INCA.

2.9 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

2.9.1 ID PCA no PNCP: 00394544000185-0-000011/2026

2.9.2 Data de publicação no PNCP: 25/04/2025

2.9.3 Id do item no PCA: 267

2.9.4 Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICA-ÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS

2.9.5 Identificador da Futura Contratação: 250052-354/2026

2.10 A Contratação do Serviço Telefônico Fixo Comutado–STFC (Fixo-Fixo E Fixo-Móvel) para as unidades do INCA /MS, fornecido através de troncos E1, nas modalidades local, longa distância internacional, encontra-se alinhada com os objetivos estratégicos do INCA/MS, no que tange principalmente ao compromisso de manter os serviços prestados pelo Instituto com a qualidade e estabilidade almejada, apoiando os diversos processos de trabalho, visando o cumprimento da missão do Instituto.

2.11 O objeto da contratação também está alinhado em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2026-2028 do Instituto Nacional do Câncer, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS		
ID	Objetivos Estratégicos	Nome do documento
OE.TIC.01	Entregar Produtos e Serviços de TIC que Agreguem Valor aos Clientes	Plano Estratégico Institucional 2025-2027 - MCTI
OE.TIC.05	Garantir Serviços e Infraestrutura Adequados às Necessidades de TIC.	Plano Estratégico Institucional 2025-2027 - MCTI
OE-TIC-02	Garantir que serviços de TIC tenham a qualidade adequada às necessidades dos usuários	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2026-2028

OE-TIC.10	Prover materiais, equipamentos e serviços de TIC aos usuários, a fim de atender às suas necessidades no cumprimento de suas obrigações institucionais que garanta a disponibilidade adequada de cada serviço de TIC.	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2026-2028
OE-TIC.10	Prover e fortalecer soluções de suporte aos usuários de TIC para atendimento às suas necessidades.	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2026-2028

ALINHAMENTO AO PDTIC 2026 - 2028			
ID	Meta do PDTIC	ID	Ação do PDTIC associada
N2.M1	Adquirir bens e contratar serviços para atualização tecnológica da infraestrutura de TIC	N2.M1.A2	SERVIÇO CONTINUADO - SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO STFC (FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL) PARA AS UNIDADES DO INCA/MS, FORNECIDO ATRAVÉS DE TRONCOS E1, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL.

ALINHAMENTO AO PCA 2026	
Item	Descrição
506/2025	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC (FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL) PARA AS UNIDADES DO INCA/MS, FORNECIDO ATRAVÉS DE TRONCOS E1, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN) E LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI).

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) para as unidades do Instituto Nacional de Câncer – INCA.

3.3 O Ambiente atual do INCA encontra-se pormenorizado no Item 6.10.9 Ambiente atual do INCA do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência, que também contempla os modelos de Centrais Telefônicas que deverão ser integradas aos Troncos E1.

3.5 Níveis de serviço (SLA) e disponibilidade

3.5.1 O atendimento deverá possuir cobertura de atendimento no ambiente 24x7 (incluindo finais de semana e feriados).

3.5.2 Classificação de severidade (resumo):

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
Crítica	Parada total de serviço, impacto assistencial/hospitalar ou de produção
Alta/Grave	Impacto significativo (degradação severa) com risco de parada total; Perda parcial de canais E1
Média/Moderada	Falha com degradação moderada, sem impacto imediato no serviço; Impacto limitado a determinados ramais ou funcionalidades
Baixa/Leve	Falha sem impacto no serviço; Solicitações de ajuste, configuração ou informação

3.5.3 Prazos Máximos - Tabela de Tempo para atendimento a Chamados:

TIPO DE SERVIÇO ATENDIMENTO SOLICITADO	TEMPO DE SOLUÇÃO A CHAMADOS APÓS ABERTURA
Crítica (Prioridade 0 - vermelho)	4 horas
Alta/Grave (Prioridade 1 - vermelho)	8 horas
Média/Moderada (Prioridade 2 - amarela)	12 horas
Baixa/Leve (Prioridade 3 - verde)	De acordo com o plano de execução dos serviços

3.5.3.1 A Tabela contendo as metas mínimas exigidas para o serviço encontra-se pormenorizada no Item 6.17 Requisitos de Níveis de Serviço (Service Level Agreement - SLA), dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.6 Gestão de chamados, comunicação e escalonamento

3.6.1 A empresa deverá possuir um canal único (service desk da contratada) de atendimento e deverá fornecer um número de ticket e SLA por chamado.

3.7 Entregáveis e relatórios

3.7.1 Mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, deverá ser fornecido o detalhamento integral da utilização dos serviços de troncos E1 (STFC), incluindo todas as chamadas realizadas e recebidas, em arquivo de dados (TXT ou similar versão 3.0 ou superior), seguindo obrigatoriamente o Layout Padrão da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) para detalhamento de contas de telecomunicações.

3.7.2 Deverá ser disponibilizada uma Central de Serviço (Service Desk), como ponto único de contato, contemplando multimeios (telefônico, e-mail, sistema de abertura de chamados, e outros) ativo e receptivo que permita o registro, o acompanhamento e a auditoria dos serviços realizados, com rastreamento de prazos e cumprimento dos níveis de serviço acordados.

3.7.3 Sempre que solicitados, deverão ser emitidos Relatórios Técnicos periódicos, contendo informações sobre os atendimentos realizados, as causas identificadas, os procedimentos adotados e as medidas preventivas recomendadas, de modo a embasar decisões futuras e promover a melhoria contínua da infraestrutura.

3.7.4 Deverá ser disponibilizada uma ferramenta de monitoramento proativo (dashboard web) para acompanhamento em tempo real dos indicadores de desempenho, tráfego e disponibilidade.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos de Negócio

4.1.1 A presente contratação ora proposta tem como premissa central a necessidade de garantir a continuidade dos serviços essenciais prestados pelo Instituto Nacional de Câncer – INCA, cuja operação depende fortemente da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação. Os serviços contemplados nesta contratação são estratégicos para o funcionamento de comunicação interna e externa institucionais, os quais devem estar continuamente disponíveis e em perfeito estado de funcionamento.

4.1.2 Assegurar a alta disponibilidade do ambiente de telefonia do instituto, que opera em regime ininterrupto, com funcionamento pleno durante 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive em feriados e finais de semana. Em função dessa característica, os serviços contratados devem ser prestados com igual abrangência de cobertura, de modo que, em caso de falhas ou incidentes, a resposta técnica ocorra com a urgência necessária à criticidade da operação, evitando impactos aos processos assistenciais, administrativos e científicos. A ausência de suporte contínuo compromete diretamente a capacidade de resposta do INCA diante de intercorrências técnicas.

4.1.3 Visando alcançar a previsibilidade e estabilidade operacional da infraestrutura tecnológica, a solução CONTRATADA deve contemplar ações regulares de manutenção preventiva, conduzidas por equipe especializada, capazes de realizar verificações técnicas periódicas, aplicar atualizações necessárias, identificar desgastes e atuar de forma proativa na prevenção de falhas. Essas ações preventivas reduzem significativamente o número de incidentes não planejados e garantem maior confiabilidade ao ambiente.

4.1.4 Todas as ações de manutenção e suporte estejam devidamente documentadas, auditáveis e acessíveis para consulta e controle. O INCA precisa dispor de uma solução que permita o registro completo das solicitações de atendimento, a identificação precisa das intervenções realizadas e o controle de prazos. Isso é necessário tanto para garantir a transparência do processo de execução contratual quanto para fins de prestação de contas e governança, uma vez que o ambiente de TIC representa um componente crítico da estrutura pública de serviços de saúde.

4.1.5 A presente contratação deve atender a todos esses requisitos de negócio de forma integrada, coerente com os princípios da eficiência, continuidade e interesse público, proporcionando ao INCA a capacidade de manter sua infraestrutura de telefonia segura, confiável e plenamente operacional, em consonância com suas responsabilidades institucionais e com a natureza crítica dos serviços por ele ofertados.

4.1.6 Demais requisitos se encontram pormenorizados no item 6.1 Requisitos de Negócio, do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4.2 Requisitos de Capacitação

4.2.1 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.3 Requisitos Legais

4.3.1 A CONTRATADA deverá responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas.

4.3.2 A CONTRATADA deverá observar integralmente o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL (Resolução ANATEL nº 717/2019), o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC (Resolução ANATEL nº 765/2023), a regulamentação vigente relativa ao STFC e demais normativos aplicáveis.

4.3.3 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei n.º 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME n.º 65, de 7 de julho de 2021, Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis as contratações de TIC, no que couber:

- 4.3.3.1 Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- 4.3.3.2 Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- 4.3.3.3 Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).
- 4.3.3.4 Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
- 4.3.3.5 Decreto n.º 11.246/2022 - Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.3.3.6 Decreto n.º 10.193/2019 - Estabelece limites e instâncias de governança para a contratação de bens e serviços e para a realização de gastos com diárias e passagens no âmbito do Poder Executivo federal.
- 4.3.3.7 Decreto n.º 10.947, de 25 de janeiro de 2022 - Regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.3.3.8 Decreto n.º 9.488, de 30 de agosto de 2018 - Altera o n.º 7.579, de 11 de outubro de 2011, que dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo Federal.
- 4.3.3.9 Decreto n.º 11.856, de 26 de dezembro de 2023, que institui a Política Nacional de Cibersegurança e o Comitê Nacional de Cibersegurança;
- 4.3.3.10 Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018 (Norma sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União);
- 4.3.3.11 Decreto n.º 12.572, DE 4 DE AGOSTO DE 2025 – Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação no âmbito da administração pública federal;
- 4.3.3.12 Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal;
- 4.3.3.13 Instrução Normativa SLTI n.º 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 4.3.3.14 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 81, de 25 de novembro de 2022 - Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital;
- 4.3.3.15 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 58, de 8 de agosto de 2022 - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;
- 4.3.3.16 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 73, de 30 de setembro de 2022 - Dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

- 4.3.3.17 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 65, de 7 de julho de 2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- 4.3.3.18 Instrução Normativa SEGES/MP n.º 3, de 26 de abril de 2018 - Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal;
- 4.3.3.19 Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5, de 26 de maio de 2017 - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- 4.3.3.20 Instrução Normativa n.º 5, de 30 de agosto de 2021: Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;
- 4.3.3.21 Instrução Normativa n.º 1, de 27 de maio de 2020: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal (GSI);
- 4.3.3.22 Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 4 de outubro de 2024 - Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- 4.3.3.23 Portaria SEGES/ME n.º 8.678, de 19 de julho de 2021, que dispõe sobre a governança das contratações públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- 4.3.3.24 Portaria n.º 443, de 27 de dezembro de 2018, que estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018.
- 4.3.3.25 Cumprir, no que couber, as exigências contidas na Resolução ANATEL 784/2025.

4.4 Requisitos de Manutenção

- 4.4.1 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas /adaptativa/evolutiva) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.
- 4.4.2 CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA, usados para a fruição dos serviços.
- 4.4.3 A CONTRATADA deverá garantir a operação do sistema e equipamentos necessários para o perfeito funcionamento do serviço, de forma contínua, no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, durante a vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

4.4.4 Tabela de Tempo Máximo para Atendimento a Chamados

TIPO DE SERVIÇO ATENDIMENTO SOLICITADO	TEMPO DE SOLUÇÃO A CHAMADOS APÓS ABERTURA
Crítica (Prioridade 0 - vermelho)	4 horas
Alta/Grave (Prioridade 1 - vermelho)	8 horas
Média/Moderada (Prioridade 2 - amarela)	12 horas
Baixa/Leve (Prioridade 3 - verde)	De acordo com o plano de execução dos serviços

- 4.4.5 Em caso de força maior ou caso fortuito (incêndio dentro do túnel por exemplo), vandalismo e ou roubo de equipamentos, este SLA não poderá ser aplicado. Nestes casos, o SLA para reestabelecimento do serviço será definido no plano de execução de serviços mensais.

4.4.6 Outro requisito fundamental da manutenção é a rastreabilidade e a gestão da informação técnica associada aos atendimentos. A contratada deverá manter sistema informatizado para registro e acompanhamento de chamados, permitindo à contratante o controle total dos incidentes, das manutenções realizadas, do cumprimento dos prazos acordados e da performance da prestação do serviço. Esse sistema deve ser acessível à equipe técnica do INCA e possibilitar a emissão de relatórios consolidados com periodicidade definida contratualmente, contendo métricas de disponibilidade, tempo médio de atendimento, tempo médio de solução, recorrência de falhas e quaisquer outras informações relevantes para a governança do ambiente.

4.4.7 Qualquer atualização ou intervenção que possa impactar a arquitetura lógica ou física do ambiente deverá ser precedida de análise de risco, validação técnica e, sempre que possível, testes prévios em ambiente controlado. O modelo de manutenção adotado deverá respeitar as premissas de alta disponibilidade dos serviços nas unidades do INCA.

4.4.8 A manutenção deverá garantir a continuidade do alinhamento da infraestrutura aos padrões tecnológicos definidos institucionalmente, sem rupturas que impliquem em incompatibilidades técnicas. A CONTRATADA deverá, ainda, manter registro atualizado das intervenções realizadas, para fins de auditoria, conformidade e rastreabilidade das ações técnicas.

4.4.9 Para a manutenção corretiva, será exigido que a implementação dos serviços siga protocolos de atendimento padronizados, com abertura de chamados, diagnósticos técnicos precisos, substituição de componentes defeituosos, reconfiguração quando necessária e validação funcional após a intervenção. Todas as ações deverão ocorrer com mínima indisponibilidade dos serviços, observando-se as janelas técnicas autorizadas pelo INCA e os critérios de segurança da informação aplicáveis. A contratada deverá garantir o fornecimento de todos os componentes necessários para manter o serviço operacional, observando prazos máximos de resposta e resolução conforme estipulado contratualmente.

4.4.10 No caso de manutenção preventiva, o projeto de implementação deverá contemplar um cronograma técnico periódico, acordado previamente com o INCA, indicando as rotinas previstas de verificação, testes, inspeção física e lógica dos equipamentos e outros procedimentos que garantam o pleno funcionamento do serviço. Tais atividades deverão ser realizadas com registro formal em relatórios técnicos e logs de manutenção, permitindo rastreabilidade, controle e histórico completo das intervenções realizadas.

4.4.11 Adicionalmente, será exigido que quaisquer alterações ou substituições de componentes de hardware ou software ocorram sem prejuízo à arquitetura tecnológica vigente, mantendo-se a integridade do ambiente operacional e a continuidade dos serviços essenciais. Não serão admitidas mudanças unilaterais na configuração, reestruturações físicas ou lógicas ou implementação de soluções alternativas que não tenham sido expressamente autorizadas pela equipe técnica do INCA.

4.4.12 Não há limite no número de chamados (abertura de Ordens de Serviços) durante o período contratual.

4.4.13 Manutenção corretiva (escopo e execução)

4.4.13.1 O suporte técnico será prestado em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA usados para a fruição dos serviços.

4.5 Requisitos Temporais

4.5.1 Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.5.2 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.3 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.5.4 Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSABILIDADE
E0	Assinatura do Contrato	Conforme Edital	CONTRATANTE / CONTRATADA
E1	Reunião Inicial de Alinhamento (Gestor + Fiscais + CONTRATADA)	Até 10 dias após E0	CONTRATANTE / CONTRATADA
E2	Apresentação da Garantia Contratual Conforme item 4.20 deste Termo de Referência	Até 10 dias após E1	CONTRATADA
E3	Apresentação do Plano de Implantação dos Serviços (PIS)	Até 15 (quinze) dias após E1	CONTRATADA
E4	Início da execução contratual após aprovação do PIS	Até 5 dias após a validação do PIS	CONTRATADA
E5	Execução das manutenções preventivas trimestrais	A cada 90 (noventa) dias, conforme cronograma validado pela fiscalização	CONTRATADA / FISCALIZAÇÃO TÉCNICA
E6	Atendimento e solução de manutenções corretivas conforme SLA (crítica, alta, média e baixa severidade), são contínuos durante toda a vigência contratual	Conforme prazos de atendimento e solução definidos em 12.5.2 do ETP	CONTRATADA
E7	Entrega de relatório técnico mensal consolidado (preventivas, corretivas, SLA, e disponibilidade)	Até o 5º dia útil do mês subsequente	CONTRATADA
E8	Recebimento Provisório – Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, anexado neste Termo de referência	Até 15 dias após apresentação dos relatórios E7	FISCALIZAÇÃO TÉCNICA e ADMINISTRATIVA
E9	Inspeção e/ ou conformidade dos serviços	Até 10 dias após E8	FISCALIZAÇÃO
E10	Recebimento Definitivo – Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, anexado neste Termo de referência	Até 15 dias após E8	COMISSÃO OU SERVIDOR DESIGNADO
E11	Emissão da Nota Fiscal junto com arquivo de dados padrão FEBRABAN	Até 5º dia útil após o Item E10	CONTRATADA
E12	Emissão da Ordem de Pagamento	Até 30 dias após aceite da NF	CONTRATANTE

4.5.5 A CONTRATADA deverá entregar relatórios mensais consolidados com o histórico das manutenções realizadas, chamados abertos e atendidos, prazos de resolução, falhas recorrentes e outras informações pertinentes ao acompanhamento técnico. Os relatórios deverão ser entregues até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período de referência, com validação da CONTRATANTE.

4.5.6 A fim de possibilitar uma melhor gestão dos serviços da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente o detalhamento integral da utilização dos serviços de troncos E1 (STFC), incluindo todas as chamadas realizadas e recebidas, em arquivo de dados (TXT ou similar), seguindo obrigatoriamente o Layout Padrão da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) para detalhamento de contas de telecomunicações.

4.5.6.1 O arquivo deverá estar na versão 3.0 ou superior do padrão FEBRABAN.

4.5.7 O descumprimento dos prazos estabelecidos nos requisitos temporais poderá ensejar a aplicação de sanções previstas contratualmente, além de impactar negativamente a avaliação de desempenho da CONTRATADA, com repercussões nos pagamentos devidos e na continuidade da prestação dos serviços.

4.5.8 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos nos demais itens deste instrumento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.6 Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1 Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção ao Decreto n.º 12.572, de 4 de agosto de 2025, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação; à Instrução Normativa n.º 1, de 27 de maio de 2020, do Gabinete de Segurança Institucional da 14 de 81 Presidência da República, que dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal; bem como à Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.

4.6.2 Aplicam-se os requisitos e obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, integrantes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal, disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf.

4.6.3 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus empregados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC do CONTRATANTE, nos moldes da Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) vigente, inclusive com a assinatura de documentos modelos anexados neste Termo de Referência, referentes à responsabilidade e manutenção de sigilo, conforme disposto no art. 18, V, "a" e "b" da IN SGD 94/2022.

4.6.4 A CONTRATADA deverá tratar registros de chamadas, metadados, logs, números de origem e destino, horários, duração, protocolos de atendimento e demais informações associadas à execução contratual exclusivamente para as finalidades do contrato, observando a LGPD, a POSIC/INCA, os princípios da necessidade, segurança, prevenção, responsabilização e prestação de contas, vedado o compartilhamento, exportação, retenção excessiva ou uso secundário sem autorização formal da CONTRATANTE.

4.6.5 A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

- a) Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do INCA ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- b) Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo INCA;
- c) Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso, inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

4.6.6 A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais capazes de assegurar que toda e qualquer intervenção nos ativos de telefonia do INCA seja realizada com a devida proteção das informações processadas por esses sistemas.

4.6.7 A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.

4.6.8 Fica vedado à CONTRATADA a realização de qualquer procedimento técnico que envolva a exportação, transporte ou armazenamento de dados fora do ambiente físico e lógico do INCA, salvo em situações excepcionais devidamente justificadas e aprovadas previamente. Do mesmo modo, todo o descarte de material e equipamentos deve ser seguro e seguir a legislação vigente para os mesmos.

4.6.9 A empresa contratada também deve dispor de políticas internas de segurança da informação e privacidade formalmente instituídas, com práticas de controle de incidentes, capacitação da equipe, proteção contra softwares maliciosos, controle de dispositivos removíveis e comunicação segura entre seus técnicos e o ambiente do INCA.

Caso seja identificada qualquer vulnerabilidade, falha de segurança ou suspeita de violação de dados durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE, adotando medidas emergenciais de contenção e apoiando o processo de investigação e mitigação dos riscos.

4.6.10 Todos os profissionais da CONTRATADA deverão portar crachá de identificação para acesso às instalações do CONTRATANTE.

4.7 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1 Os serviços devem estar aderentes às diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.7.2 Previstos na Instrução Normativa n.º 94/2022, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, à Instrução Normativa n.º 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI /MPOG, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União, e do Decreto n.º 9.178, de 23 de outubro de 2017.

4.7.3 Cumprir, no que couber, as exigências contidas na Lei n.º 12.305/2010 (Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos) e Decreto n.º 10.936/2022 (Regulamenta a Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.7.4 No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas 05/2017/SEGES e 01/2019/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.7.5 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.7.6 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis: Aumento da eficiência energética; redução do consumo de papel, recursos de impressão e outros insumos não renováveis.

4.7.7 Preferência pelo uso de documentação em formato eletrônico, visando minimizar o uso de papel e, portanto, a produção de resíduos de serviços gráficos, em atendimento ao disposto no Art. 9º da Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.7.8 Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO n.º 304, de 6 de novembro de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente e que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs).

4.7.9 A CONTRATADA deverá acondicionar os materiais entregues em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento (IN 01, 01/2010, Art. 05, Inciso III);

4.7.10 As informações, manuais e documentos técnicos, administrativos e legais deverão estar obrigatoriamente no idioma português do Brasil, e em formato eletrônico.

4.7.11 Os profissionais da CONTRATADA, que venham a atuar na execução dos serviços, presencial ou remotamente, deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, com os dirigentes da CONTRATANTE e seus colaboradores.

4.7.12 A CONTRATADA deverá demonstrar compromisso efetivo com a responsabilidade social, assegurando o cumprimento rigoroso das legislações trabalhistas vigentes, o respeito aos direitos humanos e a adoção de práticas empresariais éticas e transparentes. A empresa deve promover ações que valorizem o bem-estar dos colaboradores e da comunidade, de acordo com as diretrizes do CONTRATANTE.

4.7.13 A CONTRATADA deverá garantir um atendimento de alta qualidade, pautado pela agilidade nas respostas, comunicação clara e eficiente, demonstrando empatia, respeito e atenção às necessidades dos usuários do CONTRATANTE, considerando especialmente o ambiente de saúde sensível e a complexidade dos serviços prestados.

4.7.14 A CONTRATADA deverá ter pleno conhecimento da cultura local e dos desafios específicos do ambiente hospitalar e de pesquisa em saúde, garantindo que os serviços de TI oferecidos estejam adequadamente ajustados às necessidades e à realidade do CONTRATANTE, respeitando a missão e os valores institucionais.

4.7.15 A CONTRATADA deverá demonstrar sua capacidade de lidar com a diversidade cultural de forma inclusiva e respeitosa, promovendo um ambiente de trabalho onde prevaleçam o respeito, a equidade e a igualdade. A sensibilidade cultural deve estar presente tanto no tratamento entre colaboradores quanto no atendimento aos usuários do CONTRATANTE, promovendo um espaço acolhedor e diverso.

4.7.16 A CONTRATADA deverá respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

4.7.17 A CONTRATADA, na qualidade de produtora, comerciante ou importadora, deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte do lixo tecnológico originário da contratação, entendido como aqueles produtos ou componentes eletroeletrônicos em desuso e sujeitos à disposição final, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, conforme Lei nº 12.305, de 2010, e legislação correlata.

4.8 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.8.2 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.8.3 No contexto da manutenção corretiva, exige-se que qualquer substituição de hardware ou intervenção técnica mantenha a compatibilidade com o restante da infraestrutura, assegurando a continuidade dos serviços com mínima indisponibilidade. Alterações na configuração só poderão ser realizadas mediante autorização expressa da equipe técnica responsável e com acompanhamento presencial da equipe interna de TIC.

4.8.4 Tecnologia de Entroncamento: O serviço deverá ser fornecido, prioritariamente, por meio de Tronco E1 (ISDN) e, onde a infraestrutura local suportar IP, a tecnologia deverá ser padrão para a interconexão do PABX/Central de Comunicação da CONTRATANTE com a rede da CONTRATADA.

4.8.5 Codecs de Voz: A CONTRATADA deverá suportar o uso dos codecs padrão ITU G.711 (preferencialmente) e G.729A para a interconexão SIP Trunking. Adicionalmente, a rede da CONTRATADA deve suportar o codec G.722 (HD Voice) para chamadas intra-rede e/ou entre usuários finais compatíveis, garantindo a qualidade de áudio em alta definição.

4.8.6 Infraestrutura e Redundância: O fornecimento do serviço via E1 (ISDN) ou via Link IP (SIP Trunking) deverá prever redundância física e lógica. A CONTRATADA deve demonstrar que o serviço possui diversidade de rota e roteamento geográfico (em backbones de operadoras distintos) para garantir a continuidade em caso de falha de infraestrutura no ponto de acesso principal.

4.8.7 A CONTRATADA deverá utilizar protocolos seguros para autenticação e gerenciamento dos equipamentos instalados (por exemplo, SSH, SNMPv3, HTTPS e TACACS+), sendo vedado o uso de protocolos inseguros (Telnet, FTP, SNMPv1/2c). A comunicação de voz sobre IP (quando aplicável), deverá utilizar criptografia ponta a ponta, adotando obrigatoriamente o protocolo SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol) e TLS 1.2 ou superior para a sinalização SIP.

4.8.8 A especificação técnica do tráfego em IP referente aos serviços de STFC deverá observar os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável):

- I - a) IP (Internet Protocol RFC 0791);
- b) TCP (Transmission Control Protocol RFC 0793);
- c) UDP (User Datagram Protocol RFC 0768);
- d) SIP (Session Initiation Protocol RFC 3261);
- e) SDP (Session Description Protocol RFC 2327);
- f) RTP (Real Time Transport Protocol RFCs 1889 e 1890);
- g) SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711).

II - Na hipótese de uso de codecs de compressão de áudio presentes no tráfego, esses deverão estar configurados com a seguinte prioridade de utilização: ITU G.729A; ITU G.711 Alaw.

III - O tráfego de áudio deverá utilizar para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas deverá ser feita preferencialmente utilizando-se o protocolo SIP.

4.8.9 Gestão e Monitoramento: A gestão do atendimento também constitui uma necessidade tecnológica essencial. Sendo assim, a CONTRATADA deve disponibilizar, sem ônus adicional, um Portal Web de Gestão para a CONTRATANTE, que permita o acompanhamento em tempo real do status de todos os trunks, consumo por localidade e relatórios detalhados de chamadas (CDR). Este portal deve ser acessível 24h por dia.

4.9 Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1 A prestação dos serviços deverá respeitar requisitos de projeto e de implementação que garantam a compatibilidade com a infraestrutura atual do Instituto Nacional de Câncer – INCA, bem como a aderência aos padrões técnicos e operacionais definidos pela equipe de TIC. A implementação dos serviços deverá ocorrer sem prejuízo à operação contínua, devendo a empresa contratada atuar de maneira integrada com os responsáveis técnicos do INCA, a fim de garantir que todas as ações estejam alinhadas às diretrizes do ambiente de produção.

4.9.2 A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos após a realização da reunião inicial de alinhamento, o Plano de Implantação dos Serviços (PIS), documento que deverá detalhar a metodologia de execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, contemplando a forma de organização operacional, os fluxos de atendimento, os meios de comunicação com a fiscalização, o cronograma inicial das manutenções preventivas, os procedimentos de abertura e tratamento de chamados e a estrutura técnica e de suporte que será disponibilizada para atendimento das demandas do contrato.

4.9.2.1 O PIS deverá ser validado pela fiscalização técnica e administrativa antes do início efetivo da execução contratual, servindo como documento de referência para acompanhamento e controle das atividades de manutenção durante toda a vigência do contrato.

4.9.2.2 A fiscalização técnica e administrativa deverá validar o Plano de Implantação dos Serviços (PIS) no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento do documento.

4.9.3 Todos os procedimentos de projeto e implementação deverão ser registrados em relatórios formais e entregues em meio digital, conforme exigido pela fiscalização contratual. A documentação deverá conter detalhamentos técnicos suficientes para garantir a continuidade dos serviços, a auditoria dos processos e o acompanhamento efetivo por parte da Administração, inclusive em futuras contratações ou renovações de contrato.

4.10 Requisitos de Implantação

4.10.1 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.10.2 A fase de implantação dos serviços objeto desta contratação deverá ser conduzida com planejamento, controle e comunicação eficazes, de forma a garantir uma transição segura e estruturada entre a situação atual e a prestação dos serviços pela empresa CONTRATADA, sem qualquer prejuízo à disponibilidade, ao desempenho e à segurança

dos ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação que compõem a infraestrutura crítica do Instituto Nacional do Câncer – INCA.

4.10.3 Imediatamente após a assinatura do contrato, deverá ser iniciado o processo de transição, que compreenderá o levantamento detalhado do ambiente, o mapeamento da cobertura, o alinhamento técnico com a equipe de TIC do INCA e a definição dos canais de atendimento, fluxos de trabalho e procedimentos operacionais que regerão a execução dos serviços. A empresa contratada deverá apresentar, em até 15 dias corridos a partir da realização da reunião inicial de alinhamento, um Plano de Implantação dos Serviços, contendo cronograma de atividades, pontos de contato técnico, estratégias de comunicação, critérios de aceitação da implantação, plano de mitigação de riscos e estrutura de governança para acompanhamento dos marcos iniciais.

4.10.4 A implantação deverá compreender a formalização da relação contratual e o início estruturado das atividades, incluindo a validação da equipe técnica responsável pela execução dos serviços, a apresentação dos certificados de capacitação técnica exigidos e a definição dos procedimentos de controle, registro e acompanhamento dos chamados de manutenção. Deverão ser configuradas e disponibilizadas todas as ferramentas e sistemas necessários ao suporte técnico e à comunicação com a equipe interna do INCA, assegurando a rastreabilidade das solicitações e intervenções realizadas. A contratada deverá adequar-se integralmente à estrutura organizacional e tecnológica existente, observando os fluxos operacionais definidos pela SETI/INCA, bem como os protocolos de segurança da informação, governança e conformidade institucional vigentes.

4.10.5 Durante a fase de implantação, a equipe técnica do INCA deverá repassar à CONTRATADA as informações necessárias sobre o ambiente técnico, os ativos de TIC cobertos e os procedimentos internos de operação, controle de acesso e comunicação. Com base nessas informações, a CONTRATADA deverá elaborar e manter uma base documental atualizada, contendo o inventário dos equipamentos, os fluxos de atendimento, os pontos de contato e os registros técnicos que serão utilizados durante a execução contratual, para fins de auditoria, controle e gestão. A CONTRATADA deverá ainda validar, junto à fiscalização do INCA, os mecanismos de reporte e os modelos de relatórios técnicos e gerenciais que serão adotados para o acompanhamento periódico dos serviços prestados.

4.10.6 A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais necessários para prover os serviços aos modelos de PABX, nas localidades constantes no Item 2.14 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.10.7 A responsabilidade da CONTRATADA está limitada ao fornecimento de acessórios ligados aos seus equipamentos utilizados para permitir a adequada conexão à central telefônica da CONTRATANTE para fins da correta prestação do serviço contratado.

4.10.8 A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE, nas localidades constantes no Item 2.7 deste documento.

4.10.9 Deverá ser realizada a portabilidade das atuais faixas de ramais da CONTRATANTE.

4.10.10 Ambiente atual do INCA se encontra pormenorizado no item 6.10.9 Ambiente atual do INCA, do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4.10.11 A conclusão da fase de implantação somente será formalmente reconhecida após validação técnica da área de TIC do INCA, mediante verificação do cumprimento integral das etapas previstas no Plano de Implantação dos Serviços (PIS), da disponibilização e funcionamento dos canais oficiais de atendimento e comunicação, da designação e validação das equipes técnicas de suporte, bem como da comprovação de que a contratada possui plena condição operacional para o início da execução contratual. O aceite formal da implantação será documentado por meio de Termo de Aceite de Implantação, que marcará o início da execução integral dos serviços sob as condições e prazos definidos contratualmente.

4.11 Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1 O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.12 Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1 Os serviços de assistência técnica, suporte e garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.12.2 Considerando a natureza crítica e especializada dos serviços, é indispensável que a CONTRATADA possua experiência e capacidade técnica comprovada na execução de serviços semelhantes, tanto em escopo quanto em complexidade.

4.12.3 A CONTRATADA deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

4.12.4 O INCA reserva-se o direito de validar, a qualquer tempo, as informações prestadas pela licitante e sua equipe, podendo solicitar documentação complementar ou demonstrações práticas que confirmem a aderência às exigências do contrato.

4.13 Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.13.1.1 Os profissionais indicados pela CONTRATADA deverão possuir formação compatível com as atividades desempenhadas, além de experiência comprovada em manutenção de serviços similares aos do objeto da contratação.

4.13.2 A exigência de experiência profissional visa garantir que a execução contratual seja realizada por equipe técnica qualificada, apta a oferecer respostas rápidas e soluções eficazes diante de incidentes, falhas ou degradações no ambiente tecnológico. A familiaridade com ambientes hospitalares ou institucionais que demandam disponibilidade contínua será considerada um diferencial relevante, uma vez que contribui diretamente para a redução de riscos operacionais e para a manutenção da continuidade dos serviços essenciais prestados pelo Instituto.

4.14 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.14.2 A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.14.3 O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

4.14.4 O objetivo é garantir a Sustentabilidade e Manutenção do Ambiente Operacional Atual definido no PDTIC/INCA e registrado no Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PGC), garantir a Sustentabilidade e Manutenção do Ambiente Operacional Atual definido no PDTIC/INCA.

4.14.5 A CONTRATADA deverá registrar as etapas de atendimento e de solução em sistema próprio ou disponibilizado pela CONTRATANTE, garantindo o controle dos prazos de resposta e normalização definidos na SLA.

4.14.6 Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter a fiscalização técnica da CONTRATANTE informada sobre o andamento das atividades, eventuais intercorrências, prorrogações justificadas ou impedimentos que possam impactar o cumprimento dos prazos.

4.14.7 A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas úteis, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.14.8 A CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução nº 605/2012 ou mais atual) ou regulação que a venha substituir.

4.14.9 A CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos os profissionais designados para prestar serviços presenciais, bem como os autorizados a retirar ou entregar documentos e equipamentos. Cada profissional deverá portar crachá de identificação e obedecer aos procedimentos de acesso físico e lógico definidos pela CONTRATANTE.

4.14.10 A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, qualquer alteração de equipe, desligamento de profissionais ou substituição de equipamentos.

4.14.11 Todos os equipamentos da CONTRATADA instalados nas dependências da CONTRATANTE deverão ser identificados com número de patrimônio próprio, selo de segurança e registro em inventário.

4.14.12 A contratada será integralmente responsável pelas ações de seus profissionais, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas do Instituto, às exigências de segurança da informação e ao sigilo dos dados eventualmente acessados durante a execução dos serviços. A equipe técnica deverá atuar de forma coordenada com as áreas responsáveis do INCA, respeitando os procedimentos institucionais e as orientações repassadas pelos gestores e fiscais do contrato.

4.14.13 O encerramento de cada OS somente será efetuado após a validação técnica pela CONTRATANTE, mediante registro de aceite do serviço executado e verificação de conformidade com os requisitos deste Termo de Referência.

4.14.14 Os requisitos de metodologia de trabalho tem previsão no art. 16, inciso II, alínea “h” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, os quais devem definir a forma de demanda, os instrumentos e mecanismos necessários para fornecimento dos equipamentos, além da definição da rotina de execução e meios de comunicação entre as partes.

4.15 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1 Os serviços contratados deverão ser executados em total conformidade com as diretrizes de segurança da informação e proteção de dados estabelecidas pelo Instituto Nacional do Câncer – INCA, pela Política de Segurança da Informação da instituição, pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normativos correlatos, de modo a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas no ambiente institucional, e demais normativos aplicáveis à segurança da informação na Administração Pública.

4.15.2 Todos os profissionais designados para execução dos serviços deverão estar formalmente orientados pela CONTRATADA quanto à observância das normas internas e responderá por eventuais incidentes de segurança decorrentes de ações ou omissões da sua equipe.

4.15.3 Criptografia de Mídia (Áudio): é obrigatório que a comunicação de áudio (mídia) seja criptografada usando o protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol), em conformidade com as melhores práticas de segurança de voz sobre IP.

4.15.4 Criptografia de Sinalização: além do SRTP, é obrigatório o uso do protocolo SIP TLS (Transport Layer Security) e SBC (controlador de borda seção) para a criptografia da sinalização e controle das chamadas. Toda a comunicação de controle entre o PABX/Central da CONTRATANTE e a rede da CONTRATADA deve ser protegida com TLS.

4.15.5 Sistema de Prevenção a Fraudes: a CONTRATADA deve possuir e manter um Sistema de Detecção e Prevenção de Fraudes (FDS), ativo capaz de monitorar e identificar padrões de tráfego anômalos ou tentativas de uso indevido (ex: picos de chamadas internacionais ou fora do perfil).

4.15.6 Procedimentos de Bloqueio: Em caso de suspeita ou detecção de fraude, a CONTRATADA deve iniciar um procedimento de bloqueio imediato dos serviços afetados e notificar a CONTRATANTE em até 30 (trinta) minutos após a identificação da anomalia, indicando as medidas de mitigação adotadas.

4.15.7 A CONTRATADA deverá manter registros de logs de eventos e sinalizações por um período mínimo de 6 (seis) meses, de forma segura e auditável, devendo disponibilizá-los à CONTRATANTE mediante solicitação formal.

4.15.8 Acesso Seguro: O Portal Web de Gestão e Relatórios deve ser protegido com o uso de Autenticação de Dois Fatores (2FA) ou mecanismos de acesso seguro equivalentes para todos os usuários da CONTRATANTE.

4.16 Vistoria

4.16.1 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia agendada através do e-mail, sti.contratos@inca.gov.br onde será acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

4.16.2 Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.16.2.1 O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.16.3 Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.16.4 O detalhamento e o esclarecimento de dúvidas sobre o ambiente tecnológico, sistemas de informação do CONTRATANTE e de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos LICITANTES acerca do presente Edital.

4.16.5 Caso seja realizada a Vistoria, a licitante deverá comprovar, por meio de declaração formal, conforme documento modelo a ser inserido no Termo de Referência, assinada pelo servidor responsável, durante a realização da referida vistoria.

4.16.6 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal, conforme Declaração de Vistoria ou Declaração de Opção de Não Realização de Vistoria(anexo do Termo de Referência), assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.16.7 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado a

4.16.7.1 A proponente que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente, subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar, assumindo, assim plena responsabilidade pela elaboração de sua proposta comercial que atenderá a totalidade do edital de contratação.

4.17 Outros Requisitos Aplicáveis

4.17.1 Outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 780, de 1º de agosto de 2025 ou mais atual, devem ser observados na prestação dos serviços. Além das resoluções nº 788 de 8 de maio de 2026 e nº 783/2025 da ANATEL.

4.17.2 Em conformidade com o Decreto n.º 11.129, de 11 de julho de 2022, é obrigatória que a CONTRATADA desenvolva PROGRAMA DE INTEGRIDADE, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira”.

4.17.3 Em conformidade com o Decreto n.º 11.129, de 11 de julho de 2022, a CONTRATADA deverá possuir e/ou implementar CANAIS para “denunciar irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé”.

4.17.4 A CONTRATADA entende que seus profissionais designados para execução dos serviços poderão ser convidados para reuniões iniciadas pela CONTRATANTE para fornecer conhecimentos especializados e/ou executar

atividades relacionados a metodologias técnicas/operacionais deste – sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional.

4.17.5 A CONTRATADA não usará nenhum software de sua propriedade que necessite ser instalado na infraestrutura lógica ou física do CONTRATANTE para fornecer os serviços contratados sem prévia autorização do CONTRATANTE quanto ao uso proposto. A CONTRATADA, se autorizada, poderá conceder ao CONTRATANTE permissão de uso de softwares de sua propriedade sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional. O custo de qualquer licença necessária, instalação, manutenção, suporte e/ou taxas de atualização com relação a qualquer software de propriedade da CONTRATADA ou por ela fornecido deverá ser incluído na composição dos custos gerais dos serviços contratados.

4.17.6 Objetivando atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

4.18 Sustentabilidade

4.18.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos constantes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, nas seguintes condições:

4.18.2 Na prestação dos serviços, durante a fase de execução contratual, a CONTRATADA deverá obedecer ao Art. 6 da INSTRUÇÃO NORMATIVA No 01, DE 19 DE JANEIRO DE 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional:

- Inciso VII - respeite as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e
- Inciso VIII - preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na resolução CONAMA no 401, de 4 de novembro de 2008.

4.18.3 Ainda, a CONTRATADA para execução do serviço terá que disponibilizar serviços de descarte ambientalmente responsável do lixo tecnológico oriundo deste contrato, para peças e componentes que forem substituídas, visando buscar o alinhamento com a Lei 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos, no que se refere à logística e manufatura reversa, reciclagem e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos eletrônicos produzidos a partir desta contratação.

4.18.3.1 Corresponde ao serviço de “descarte ambientalmente responsável” a seguinte atividade:

- Reuso - em relação ao eventual reuso de componentes computacionais, o INCA exige que se cumpra o que determina a Política Nacional de Resíduos Sólidos e que seja garantido que nenhum componente computacional danificado retorne ao mercado em sua forma original.
- Manufatura Reversa - que todos os componentes computacionais que não sejam destinados à reutilização passem por um processo de descaracterização, desmontagem e segregação de suas partes.
- Reciclagem – que sejam efetuadas cumprindo o licenciamento estabelecido pelos órgãos ambientais.
- Todos os custos referentes ao descarte desses materiais, tais como coleta, transporte, recebimento e manuseio, correrão por conta da CONTRATADA.

4.18.4 A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa no 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 9.178, de 23 de outubro de 2017 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei no 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

4.18.5 Observar, no que couber, os requisitos ambientais para obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

4.18.6 Fornecer ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, documentos comprobatórios do cumprimento de critérios ambientais referentes à aquisição e procedência do ferramental utilizado na prestação dos serviços, no intuito de garantir a legalidade e conformidade das ferramentas utilizadas.

4.18.7 É dever da CONTRATADA observar entre outros: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

4.18.8 A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

4.19 Subcontratação e utilização de infraestrutura de terceiros

4.19.1 É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.19.2 É vedada a subcontratação completa.

4.19.3 Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

4.19.3.1 Será admitida, excepcionalmente, a utilização de infraestrutura, meios de transmissão ou links de terceiros exclusivamente para atendimento da chamada “última milha”, entendida como o trecho final de interconexão entre a rede da prestadora e as instalações da CONTRATANTE, quando tecnicamente necessário à entrega dos serviços de telecomunicações.

4.19.4 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.19.5 A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.19.6 O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.19.7 É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.20 Garantia da Contratação

4.20.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor anual da contratação.

4.20.2 Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.20.3 A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.20.4 Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.20.5 A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.20.6 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.20.7 Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou fiança bancária.

4.20.8 Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.20.9 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.20.10 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.20.10.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; e

4.20.10.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao Contratado.

4.20.11 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.20.12 Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.20.13 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.20.14 O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.20.14.1 O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

4.20.14.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.20.15 Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.20.16 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.20.17 A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.20.18 A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.20.19 O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.20.20 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.

4.20.21 A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

4.21 Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta

4.21.1 A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.21.1 A Proposta de Preços, contendo o resumo das condições comerciais ofertadas, deverá ser apresentada conforme o modelo estabelecido no Anexo V, observando rigorosamente a descrição dos itens e os quantitativos especificados neste Termo de Referência, de modo a permitir sua adequada análise e julgamento.

4.21.2 A proposta deverá considerar que a execução dos serviços compreenderá tanto a manutenção preventiva quanto a manutenção corretiva sob demanda, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.21.3 Para fins de precificação, a licitante deverá considerar o cumprimento integral dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência, especialmente quanto aos prazos máximos de resposta e solução para chamados de criticidade Crítica, Alta, Média e Baixa, cuja inobservância poderá implicar glosa proporcional e aplicação de sanções.

4.21.4 Deverão ser previstos todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços, incluindo mão de obra especializada, deslocamentos, insumos, ferramentas, equipamentos de apoio, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, de forma a garantir a perfeita execução contratual, sendo vedada a cobrança de valores adicionais não previstos na proposta.

4.21.5 A proposta deverá contemplar a obrigatoriedade a entrega de relatórios técnicos mensais, contendo descrição das atividades preventivas e corretivas executadas, indicadores de desempenho (IAP, MTTR e MTBF) e comprovação do cumprimento dos SLA, de forma a permitir o acompanhamento pela fiscalização.

4.21.6 Toda infraestrutura de fornecimento do serviço a ser contratado deverá ser da CONTRATADA, sendo admitida a utilização de link de terceiros na última milha dos links necessários do INCA.

4.21.6.1 Entende-se por "última milha", o trecho final do centro de distribuição, que leva o serviço de telecomunicações da rede da operadora até a porta do cliente, com o objetivo de conectar aos equipamentos do cliente (PABX).

4.21.7 As demais informações relevantes para o dimensionamento encontram-se detalhadas nos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, que integram este Termo de Referência como anexo.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8 exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;
- 5.1.9 Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;
- 5.1.10 Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.
- 5.1.11 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

- 5.2.1 cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;
- 5.2.2 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.3 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.4 reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.5 propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.6 manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.7 quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.8 quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.9 executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 5.2.10 fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 5.2.11 responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE;

5.2.12 entregar todos os equipamentos necessários a prestação do serviço nos locais/endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE, que serão indicados no momento da assinatura do contrato;

5.2.13 recolher os aparelhos, em até 60 dias após o fim do contrato, no local em que foi prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE, que foram indicados no momento da assinatura do contrato;

5.2.14 prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;

5.2.15 fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call center para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;

5.2.15 não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.16 prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: em até 24 horas úteis, para as capitais estaduais e em até 72 horas para as demais cidades, a contar de sua solicitação;

5.2.17 paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

5.2.18 promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

5.2.19 apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados e arquivo padrão FEBRABAN na versão 3 ou superior, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;

5.2.20 implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

5.2.21 assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;

5.2.22 responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

5.2.23 assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;

I - Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

5.2.24 atender às solicitações de serviços de habilitação, troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requerido, somente por Preposto designado;

5.2.25 responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

- 5.2.26 não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.2.27 não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.28 garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 1) A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

2) A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, constante neste Termo de Referência, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade (Item 13), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.
- 5.2.29 responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita; e
- 5.2.30 fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 Condições de execução

- 6.1.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 6.1.1.1 Início da execução do objeto: 30 dias da emissão da ordem de serviço.

6.1.1.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

6.1.1.3 Cronograma de realização dos serviços: início das atividades a partir de 01 de setembro de 2026.
- 6.1.2 A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o recebimento da ORDEM DE INÍCIO DE SERVIÇO, a ser formalizada pelo CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato. Os serviços deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual.
- 6.1.3 Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSABILIDADE
E0	Assinatura do Contrato	Conforme Edital	CONTRATANTE / CONTRATADA
E1	Reunião Inicial de Alinhamento (Gestor + Fiscais + Contratada)	Até 10 dias após E0	CONTRATANTE / CONTRATADA

E2	Apresentação da Garantia Contratual Conforme item 4.20 deste Termo de Referência	Até 10 dias após E1	CONTRATADA
E3	Apresentação do Plano de Implantação dos Serviços (PIS)	Até 15 (quinze) dias após E1	CONTRATADA
E4	Início da execução contratual após aprovação do PIS	Até 5 dias após a validação do PIS	CONTRATADA
E5	Execução das manutenções preventivas trimestrais	A cada 90 (noventa) dias, conforme cronograma validado pela fiscalização	CONTRATADA / FISCALIZAÇÃO TÉCNICA
E6	Atendimento e solução de manutenções corretivas conforme SLA (crítica, alta, média e baixa severidade), são contínuos durante toda a vigência contratual	Conforme prazos de atendimento e solução definidos em 12.5.2 do ETP	CONTRATADA
E7	Entrega de relatório técnico mensal consolidado (preventivas, corretivas e disponibilidade)	Até o 5º dia útil do mês subsequente	CONTRATADA
E8	Recebimento Provisório – Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (ANEXO VII)	Até 15 dias após apresentação dos relatórios (E7)	FISCALIZAÇÃO TÉCNICA e ADMINISTRATIVA
E9	Inspeção e conformidade dos serviços	Até 10 dias após E8	FISCALIZAÇÃO
E10	Recebimento Definitivo – Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (ANEXO VIII)	Até 15 dias após E8	COMISSÃO OU SERVIDOR DESIGNADO
E11	Emissão da Nota Fiscal junto com arquivo de dados padrão FEBRABAN	Até 5º dia útil após recebimento provisório	CONTRATADA
E12	Emissão da Ordem de Pagamento	Até 30 dias após aceite da NF	CONTRATANTE

6.2 Local da prestação dos serviços

6.2.1 Os serviços deverão ser prestados nas diversas unidades do INCA/MS, na cidade do Rio de Janeiro, nos seguintes endereços:

Localização	
1	HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro
2	HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo

3	HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274A – Vila Isabel
4	COAD/CEDC - Rua do Resende, 128 - Centro
5	CONPREV/RH-MP/COAGE - Rua Marques de Pombal, 125 – Centro
6	PESQUISA/ SUPRIMENTOS - Rua André Cavalcanti, 37 - Centro
7	DIPAT - Rua Cordeiro da Graça 156 - Santo Cristo
8	INCADATA - Rua do Resende, 195 - Centro

6.2.1 Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.2.1.1 A CONTRATADA deverá garantir a operação do sistema e equipamentos necessários para o perfeito funcionamento do serviço, de forma contínua, no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, incluindo feriados nacionais, estaduais e municipais, durante a vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas, em conformidade com os prazos de resposta e solução definidos na SLA constante neste Termo de Referência.

6.3 Rotinas a serem cumpridas

6.3.1 A execução contratual observará as rotinas operacionais, administrativas e técnicas estabelecidas pela CONTRATANTE, visando assegurar a continuidade, qualidade e rastreabilidade dos serviços prestados, conforme as diretrizes e prazos definidos neste Termo de Referência.

6.4 Materiais a serem disponibilizados

6.4.1 Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.4.2 A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR (até 100 ramais por tronco E1) que serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE, nas localidades constantes no Item 2.8 deste Termo de Referência.

6.4.3 A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais necessários para prover os serviços aos modelos de PABX, nas localidades constantes no Item 2.8 deste Termo de Referência, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.5 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5.1. As informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta encontram-se detalhadas no item 4.20 deste instrumento, e nos Estudos Técnicos Preliminares que integram este Termo de Referência como anexo.

6.6 Formas de transferência de conhecimento

6.6.1 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

6.7 Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 6.7.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:
- 6.7.1.1 O fiscal técnico deverá acompanhar a CONTRATADA durante todo o processo de desmobilização.
 - 6.7.1.2 A unidade CONTRATANTE deverá realizar o encerramento administrativo do contrato, com a devida baixa de pendências de pagamentos e demais pendências em aberto.
 - 6.7.1.3 A unidade CONTRATANTE deverá emitir o Termo de Encerramento Contratual (Anexo IX - Termo de Encerramento do Contrato) que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA.

6.8 Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

- 6.8.1 Cada Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- a) número identificador único da OS;
 - b) data e hora de abertura;
 - c) identificação do solicitante e da unidade demandante;
 - d) descrição detalhada do serviço solicitado;
 - e) classificação de severidade conforme definida neste Termo de Referência (Crítica, Alta, Média ou Baixa);
 - g) prazo máximo de atendimento e de solução, conforme SLA aplicável;
 - h) registro de data e hora de início e de conclusão do atendimento;
 - i) campo de observações e de validação técnica pela fiscalização do contrato.
- 6.8.2 A execução contratual será avaliada com base:
- a) no número de Ordens de Serviço (OS) emitidas e concluídas dentro dos prazos definidos;
 - b) no cumprimento dos prazos de atendimento e solução estabelecidos na SLA; e
 - d) nos indicadores de desempenho (IAP, MTTR e MTBF) apurados a partir dos registros das OS e relatórios mensais da Contratada.

6.8.3 As informações registradas nas Ordens de Serviço, bem como os relatórios técnicos mensais e os inventários atualizados, constituirão base oficial de medição e comparação entre o volume de serviços executados e os níveis de desempenho contratualmente pactuados, garantindo o controle, a rastreabilidade e a transparência da execução contratual.

6.9 Mecanismos formais de comunicação

6.9.1 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes itens:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	CONTRATANTE e CONTRATADA	CONTRATANTE e CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE e CONTRATADA	CONTRATANTE e CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para a prestação de serviço	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	CONTRATANTE	CONTRATADA	No final do contrato

6.9.2 A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução do serviço, impactando os prazos, os custos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos.

6.9.3 A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

6.9.4 O CONTRATANTE utiliza como sistema oficial de gestão de processo eletrônico o Sistema Eletrônico de Informações –SEI.

6.9.4.1. A CONTRATADA deverá se cadastrar no sistema SEI, no endereço eletrônico: https://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0

6.9.4.2. Ao solicitar o cadastro, o usuário externo (fornecedor / entidade) receberá um e-mail com um rol de documentos que deverá enviar para o e-mail: cadastrocontratossei@inca.gov.br

6.9.4.3. Ao receber a documentação completa do fornecedor, o cadastro será habilitado e será então ativada no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, uma conta de usuário externo.

6.9.4.4. Após o cadastro e habilitação no sistema, seu(s) representante(s) estará(ão) apto(s) a assinar eletronicamente os documentos bilaterais que forem emitidos pelo CONTRATANTE, situação que será confirmada por e-mail pelo CONTRATANTE, ao final do procedimento, caso seja concluído com sucesso.

6.9.4.5. Em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com o núcleo gestor do sistema pelo telefone (61) 30311825 ou email sei@cade.gov.br. Desta forma, os instrumentos formais de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA serão tramitados por meio do SEI.

6.9.5 A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio de escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada a execução do OBJETO.

6.9.6. A comunicação se dará por meio de Ordem de Serviço, Ofícios, E-mails, reuniões mediante elaboração de Ata; entrega pessoal de documentos mediante a posição de recibo, ou outros que possam ficar registrados.

6.9.7. A comunicação para abertura de Ordem de Serviço será através do Sistema de Gerenciamento de Serviços do INCA/MS.

6.9.8 Eventuais correspondências expedidas pelas partes signatárias deverão mencionar o número do Contrato e o assunto específico da correspondência.

6.9.8.1 As endereçadas poderão ser feitas ao Serviço de Tecnologia da Informação - SETI, situada na Rua do Resende,195, Centro Rio de Janeiro/RJ, CEP 20231-091, ou a outra Área do CONTRATANTE de acordo com o que for estabelecido.

6.9.9 Para comunicação técnica entre as partes o CONTRATANTE poderá utilizar de todos os recursos técnicos disponíveis, incluindo (sem se limitar a): telefone, e-mail e softwares de mensageria instantânea (chat, Teams, WhatsApp, Telegram, etc.) – com preferência para as ferramentas institucionais do CONTRATANTE.

6.10 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10.1 O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.10.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I e II.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

7.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4 O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5 O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6 O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual.

7.7 O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10(dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1 presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto (Anexo IV - Documento para indicação do preposto da contratada);

7.10.2 entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4 a carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5 estabelecer a data efetiva de início dos serviços - Emissão, pela CONTRATANTE e ciência da CONTRATADA, da ORDEM DE INÍCIO DOS SERVIÇOS.

7.10.6 havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderá ser tratados na reunião inicial.

Rotinas de Fiscalização

7.11 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12 O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14 Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15 O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17 O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18 A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.18.1 Acompanhar a execução das manutenções corretivas, assegurando que os prazos de SLA foram cumpridos.

7.18.2 Validar os relatórios técnicos mensais emitidos pela contratada, indicadores de SLA (MTTR e MTBF) e disponibilidade do serviço contratado.

7.19 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do CONTRATADO, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.20 O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22 A fiscalização administrativa também será responsável por acompanhar o faturamento mensal com base no inventário atualizado de ativos cobertos pelo contrato, conferindo se apenas os equipamentos fora de garantia foram faturados e se os ativos em garantia foram corretamente excluídos até o término da cobertura de fábrica.

7.23 Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.23.1 Compete ainda ao fiscal administrativo verificar a conformidade das notas fiscais apresentadas com os relatórios técnicos validados pela fiscalização técnica, especialmente no cumprimento dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos.

7.23.2 O fiscal administrativo controlará a execução financeira do contrato, zelando para que não haja pagamento por serviços não prestados, realizando glosas quando cabíveis e assegurando o registro adequado no SIAFI e sistemas internos do INCA.

7.24 Também caberá ao fiscal administrativo acompanhar a formalização de termos aditivos e apostilamentos relativos à inclusão ou exclusão de ativos, respeitando os prazos de término de garantias e garantindo a atualização tempestiva do contrato sem onerar indevidamente a Administração.

7.25 A fiscalização administrativa deverá elaborar relatórios mensais de conformidade financeira e documental, encaminhando-os ao gestor do contrato para ciência e adoção das medidas complementares necessárias.

Gestor do Contrato

7.26 Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.26.1 Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.26.2 Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.26.3 Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.26.4 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.26.5 Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.26.6 Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.26.7 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.26.8 Receber e dar encaminhamento imediato:

7.23.8.1 às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.23.8.2 à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item:

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	

Tópico	Descrição
Finalidade	Avaliar a conformidade da execução contratual em relação ao atendimento dos prazos estabelecidos em SLA, garantindo a continuidade do serviço de telefonia do INCA.
Meta a cumprir	IAP igual a 100 % (cem por cento) dos atendimentos realizados dentro dos prazos estabelecidos em SLA.
Instrumento de medição	Índice de Atendimento no Prazo (IAP), calculado a partir do percentual de chamados atendidos e solucionados dentro dos prazos estabelecidos para cada criticidade.
Forma de acompanhamento	Registros de chamados no sistema de suporte da CONTRATADA, validados pela fiscalização técnica do contrato, cruzados com os relatórios mensais de manutenção preventiva e corretiva.
Periodicidade	Mensal
Observações	A contratada deverá entregar relatórios mensais contendo SLA de chamados e execução corretivas. O não cumprimento da meta mínima implicará aplicação de glosas ou sanções
Início de Vigência	A medição terá início no primeiro mês subsequente à emissão da OS , após validação do inventário inicial dos ativos pela fiscalização.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	De acordo com o item 12.6.3.7 Tabela de Critérios para ajuste do pagamento do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

8.1.1 Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, o CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

8.1.2 Os parâmetros e metas de nível de serviços(SLA) estabelecidos poderão ser revistos, a qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, em função da necessidade do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a sua impropriedade, em acordo entre o INCA/MS e a CONTRATADA.

8.2 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1 não produziu os resultados acordados,

8.2.2 deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.3.1 Outros mecanismos de avaliação do SLA estão pormenorizados no Estudo Técnico preliminar.

8.4 A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1 A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, relatório técnico mensal consolidado, validado pela fiscalização técnica, contendo:

- (i) arquivo de dados (TXT ou similar), seguindo obrigatoriamente o Layout Padrão da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) versão 3.0 ou superior, para detalhamento de contas de telecomunicações
- (ii) registros das manutenções corretivas executadas, com os respectivos prazos de atendimento e solução em conformidade com os SLA estabelecidos.

8.4.2 O pagamento será proporcional à execução contratual, observado o Índice de Atendimento no Prazo (IAP) definido no item 8.1 – Instrumento de Medição de Resultado (IMR). O não atingimento da meta mínima de 100% (cem por cento) ensejará aplicação de glosas conforme faixas definidas no IMR, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

8.4.3 A aferição final será realizada mensalmente, pela fiscalização administrativa e técnica em conjunto, e constituirá requisito indispensável para autorização do pagamento.

Recebimento

8.5 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15(quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6 O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.9 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.11 Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13 O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e instruções exigíveis.

8.16 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15(quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.18.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.18.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.18.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.18.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.19 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.20 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo CONTRATADO, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.21 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.22.1 Conferência documental e administrativa – verificação da conformidade das Notas Fiscais, relatórios técnicos mensais, inventário atualizado de ativos cobertos, e comprovação de regularidade fiscal e trabalhista da contratada;

8.22.2 Inspeção técnica dos serviços prestados – análise do cumprimento das manutenções preventivas trimestrais programadas;

8.22.3 Inspeção corretiva – avaliação da execução dos chamados de manutenção corretiva no período, confrontando prazos de atendimento e solução com os SLA contratados;

8.22.4 Indicadores de desempenho – apuração do IAP (Índice de Atendimento no Prazo), MTTR – Mean Time to Repair (Tempo Médio para Reparo) e MTBF – Mean Time Between Failures (Tempo Médio Entre Falhas), conforme registros do sistema de chamados e relatórios técnicos;

8.22.5 Registro de ocorrências – anotação em histórico próprio de todas as ocorrências, conformidades ou não conformidades encontradas, com descrição detalhada de falhas, atrasos, divergências ou descumprimentos;

8.22.6 Validação pela fiscalização – emissão de parecer técnico e administrativo pela fiscalização responsável, consolidando a análise de conformidade e recomendando o recebimento provisório ou definitivo.

Liquidação

8.23 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25 Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.27 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2 Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.30 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.31 Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.32 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.33 O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (<http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>).

Forma de pagamento

8.35 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.36 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.37 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.37.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.38 O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

8.39 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado, **09/07/2026**.

8.40 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.42 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.43 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

8.46 O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.47. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.47.1 A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.47.2 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.47.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.47.4 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.48 O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

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

9.1 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 0,01 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 20 dias úteis. Após o limite de 20 dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% sobre o valor total do contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	De acordo com o Item 12.6.3 Critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA, do Estudo Técnico Preliminar - ETP.
4	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência.

9.2 Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGP/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,01% sobre o valor total do contrato.

9.2.1 não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o CONTRATADO que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4 Serão aplicadas ao CONTRATADO que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1 Advertência, quando o CONTRATADO der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4 Multa:

9.4.4.1 Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

9.4.4.2 Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia:

9.4.4.2.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3 Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4 Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5 Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6 Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7 Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (meio por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.

Gradação e correspondência de multas	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Multa de 0,10% (zero vírgula dez por cento) sobre o valor total mensal adjudicado.
2	Multa de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o valor total mensal adjudicado.
3	Multa de 1,00% (um por cento) sobre o valor total adjudicado.
4	Multa de 5,00% (cinco por cento) sobre o valor total adjudicado.

9.4.4.8.1 Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação da multa listada acima, de acordo com os níveis de gradação definidos, quando for observada a ocorrência das seguintes infrações, sendo que penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si:

Eventos de referência passíveis da aplicação da sanção de multa			
ID	DESCRIÇÃO DAS INTERCORRÊNCIAS DE INFRAÇÃO CONTRATUAL	MÉTRICA	GRAU
IIC-01	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento do Gestor e/ou atrasar a apresentação de NF ou arquivo de dados padrão FEBRABAN sem justificativa, em desacordo com o fluxo pactuado.	Por evento e/ou por dia de inadimplemento	1
IIC-02	Deixar de cumprir requisitos legais, sociais, ambientais ou qualquer obrigação contratual explícita/derivada.	Por evento e/ou por dia	1
IIC-03	Não manter documentação de habilitação/regularidade atualizada ou recusar apresentação quando solicitada.	Por evento e/ou por dia	2
IIC-04	Executar serviço incompleto/paliativo como se fosse definitivo, ou deixar de complementar serviço notificado pela fiscalização.	Por evento e/ou por dia	1

IIC-05	Permitir atuação sem identificação/crachá ou sem EPI quando necessário, ou criar situação de risco à integridade física.	Por evento e/ou por dia	1
IIC-06	Utilizar dependências/recursos do CONTRATANTE para fins alheios ao contrato ou em desacordo com normas internas.	Por evento	1
IIC-07	Descumprir determinação formal do Gestor/Fiscalização.	Por evento e/ou por dia	1
IIC-08	Descumprir horários, janelas de atendimento, critérios de disponibilidade, cobertura ou outros requisitos obrigatórios (SLA).	Por chamado e/ou por dia	2
IIC-09	Não registrar/atualizar chamados no sistema; não apresentar documentação técnica exigida.	Por evento e/ou por dia	1
IIC-10	Recusar execução de serviço amparado pelo objeto ou deixar de corrigir erro/falha.	Por evento e/ou por dia	2
IIC-11	Alocar profissional sem os requisitos mínimos/certificações.	Por evento e/ou por dia	2
IIC-12	Conduta inconveniente/incompatível do profissional alocado, em desacordo com normas legais/internas.	Por evento	2
IIC-13	Agir com dolo ou má-fé na execução, visando benefício indevido.	Por evento	3
IIC-14	Não cumprir obrigações trabalhistas/fiscais/previdenciárias relacionadas à execução contratual.	Por evento e/ou por dia	1
IIC-15	Descumprimento reiterado de SLA (atendimento/solução) com impacto na disponibilidade.	Por apuração mensal	3
IIC-16	Descumprimento pontual de SLA (atendimento/solução) por criticidade (Crítica/Alta/Média/Baixa).	Por chamado	1
IIC-17	Danificar equipamentos/documentos do CONTRATANTE ou expor ambiente a risco de SI por culpa/dolo.	Por evento	3
IIC-18	Manipular indicadores/relatórios/bases de dados para alterar resultados de qualidade ou níveis de serviço.	Por evento	4
IIC-19	Suspender/interromper a prestação dos serviços sem motivo de força maior/caso fortuito devidamente justificado.	Por evento e/ou por dia	3

IIC-20	Não comparecer a reunião de alinhamento/kick-off/revisão periódica, sem justificativa aceita.	Por ausência	1
IIC-21	Não apresentar Relatório Técnico Mensal no prazo incluindo ações preventivas (quando executadas) e corretivas.	Por dia de atraso	2
IIC-22	Acessar áreas técnicas sem autorização, violar procedimentos de controle de acesso físico/lógico do INCA.	Por evento	2
IIC-23	Descumprir cláusulas de confidencialidade e/ou vazar informação (inclusive dado pessoal/sensível – LGPD).	Por evento	4
IIC-24	Não notificar incidente de segurança/privacidade relacionado aos serviços no prazo contratual.	Por evento	3
IIC-25	Não manter plantão/escala 24x7 (quando aplicável ao SLA) ou canal de acionamento operacional.	Por evento e/ou por dia	2

9.4.4.8.2 Outros Eventos Causadores de Multas e Sanções

Id	Outros Eventos que Geram Multas e Sanções Durante a Execução do Contrato.	Sanção
IIC-26	Quanto for evidenciado que o prestador de serviço da CONTRATADA realizou atividade de quebra ou ameaça de segurança das informações do INCA/MS, inseriu código malicioso em sistema, inseriu intencionalmente praga digital na rede do INCA, ou obteve acesso não autorizado à informação ou sistema.	Serão aplicadas as seguintes sanções cumulativamente: multa de 10% do valor total do contrato adjudicado; Rescisão Contratual; e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo de 6 (seis) anos.
IIC-27	Descumprir por 3 (três) meses consecutivos os critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Serão aplicadas as seguintes sanções cumulativamente: multa de 10% do valor total do contrato adjudicado; e suspensão de participar em licitações e contratar com o órgão sancionador, pelo prazo de 3 (três) anos.
IIC-28	Atraso superior a 45 (quarenta e cinco) dias corridos para o início de todos os serviços contratados.	Serão aplicadas as seguintes sanções cumulativamente: multa de 10% do valor total mensal adjudicado; e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo de 6 (seis) anos.

9.5 A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

9.6 Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9 A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1 Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11 Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2 as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13 A personalidade jurídica do CONTRATADO poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o CONTRATADO, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14 O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16 Os débitos do CONTRATADO para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.17 Complementação dos Critérios de Glosa Vinculados aos Indicadores de Nível de Serviço

9.17.1 Além do Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), a aferição da qualidade dos serviços prestados observará os demais Indicadores de Nível de Serviço (INS) estabelecidos neste Termo de Referência, considerando que a execução contratual deverá ser orientada a resultados, nos termos do art. 19 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

9.17.2 A aplicação de glosas não se limitará ao cumprimento dos prazos de atendimento, devendo contemplar também os requisitos de disponibilidade, continuidade operacional, qualidade dos serviços, desempenho da solução e manutenção da infraestrutura de redundância, observando os parâmetros mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.17.3 Dessa forma, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas neste Termo de Referência, poderão ser aplicadas glosas proporcionais nas seguintes situações:

I – Disponibilidade dos Serviços

A disponibilidade mensal dos troncos digitais E1, DDRs, enlaces associados e demais componentes da solução deverá ser mantida em conformidade com os níveis mínimos estabelecidos contratualmente.

Quando a disponibilidade mensal apurada for inferior à meta contratualmente estabelecida, será aplicada glosa proporcional ao período de indisponibilidade efetivamente verificado.

II – Descumprimento do Tempo Máximo de Reparo (TTR)

Quando o tempo de solução de incidente crítico ultrapassar o limite contratualmente estabelecido, será aplicada glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço afetado para cada ocorrência verificada, limitada ao percentual máximo de glosa previsto neste Termo de Referência.

III – Descumprimento do Tempo Médio de Reparo (MTTR)

Quando o MTTR mensal apurado superar os limites definidos contratualmente, será aplicada glosa de 2% sobre o valor mensal do serviço afetado.

IV – Indisponibilidade dos Serviços

Quando a disponibilidade mensal dos troncos E1, DDRs ou demais componentes da solução ficar abaixo da meta contratualmente estabelecida, será aplicada glosa proporcional ao percentual de indisponibilidade apurado no período.

V – Falha e/ou Indisponibilidade dos Mecanismos de Redundância

A indisponibilidade dos circuitos de contingência, rotas alternativas ou mecanismos de redundância por período superior ao permitido contratualmente ensejará glosa de até 5% sobre o valor mensal do serviço correspondente.

A perda de circuitos redundantes, rotas alternativas, mecanismos de contingência ou demais recursos destinados à continuidade operacional dos serviços por período superior ao previsto contratualmente poderá ensejar aplicação de glosa específica, ainda que não tenha ocorrido interrupção total dos serviços.

VI – Descumprimento dos Indicadores de Qualidade de Comunicação

O descumprimento dos parâmetros mínimos de qualidade definidos para os serviços de voz e comunicação IP, incluindo latência, jitter e perda de pacotes (packet loss), poderá ensejar glosa de até 3% sobre o valor mensal do serviço afetado, conforme avaliação da fiscalização técnica e evidências produzidas pelos sistemas de monitoramento.

VII – Ausência de Comunicação de Manutenções Programadas

A não comunicação prévia das interrupções programadas, nos prazos definidos neste Termo de Referência, poderá ensejar glosa de 1% sobre a fatura mensal correspondente.

VIII – A indisponibilidade da Central de Atendimento, dos canais de suporte técnico, dos mecanismos de abertura de chamados ou dos serviços de atendimento em regime 24x7 previstos contratualmente poderá ensejar glosa proporcional ao período de indisponibilidade constatado.

IX – Reincidência

A reincidência de descumprimento de quaisquer indicadores por três ciclos consecutivos de medição ou cinco ciclos alternados durante a vigência contratual poderá ensejar aplicação em dobro das glosas previstas neste item, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.

9.17.4 As glosas previstas deverão ser fundamentadas em evidências objetivas produzidas pelos sistemas de monitoramento, relatórios operacionais, registros de chamados, Relatórios de Atendimento Técnico (RAT), relatórios de disponibilidade e demais instrumentos de fiscalização contratual, observados os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, contraditório e ampla defesa.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1 O prestador do serviço será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO TRADICIONAL, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global, em conformidade com a Lei 14.133/2021, considerando a totalidade do objeto contratado.

10.2 O modo de disputa será ABERTO, onde todos os licitantes apresentam suas propostas publicamente e podem fazer lances sucessivos, conforme disposto no inciso I do art. 56 da Lei nº 14.133/2021.

10.3 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances deverá ser de R\$ 100,00.

Regime de Execução

10.4 O regime de execução do contrato será por EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, conforme disposto no inciso IV do Art. 6º da Lei n.º 14.133/2021.

Exigências de habilitação

10.5 Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.6 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

10.8 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.9 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

10.12 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19 Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples.

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

10.24 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas.

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.25 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação um patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

10.26 Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

10.27 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.28 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.29 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.29.1 A exigência de comprovação dos índices econômico-financeiros por declaração assinada por profissional contábil visa garantir a solidez financeira da empresa contratada, assegurando sua capacidade de cumprir obrigações e executar o contrato sem risco de descontinuidade. Alinhada ao princípio da vantajosidade e mitigação de riscos da Lei nº 14.133/2021, essa medida também confere maior credibilidade e segurança jurídica, garantindo que as informações apresentadas sejam precisas, auditáveis e conformes às normas contábeis vigentes.

10.30 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.31 Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.31.1 Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.32 Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), em plena validade.

10.33 Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.34 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.34.1 contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 5 (cinco) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.34.2 Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à 30% (trinta por cento) do objeto total desta contratação.

10.34.3 No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da CONTRATADA proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

10.34.4 Para fins de esclarecimento, ressalta-se o entendimento utilizado para GRUPO EMPRESARIAL como sendo o grupo de empresas mantido sob a direção, controle ou administração de outra, embora tendo, cada uma delas, personalidade jurídica própria e autonomia individual, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica; ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

10.34.5 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.34.6 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.34.7 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.34.8 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10.34.8.1 A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares, como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

10.34.9 A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

10.34.10 Junto com os Atestados, a LICITANTE deverá apresentar de forma consolidada o correlacionamento dos requisitos mínimos com os documentos apresentados, conforme modelo constante do ANEXO VI - Atendimento aos Critérios de Qualificação Técnica.

10.34.11 Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos.

10.34.12 Será admitida, para fins da comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

10.34.13 Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.34.14 A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.35 Cada comprovação de capacidade técnica solicitada anteriormente, deverá ser realizada por meio de atestado ou conjunto de atestados que totalizados atendam aos critérios e volumes mínimos exigidos em cada comprovação, desde que executados simultaneamente.

Disposições gerais sobre habilitação

10.35 Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.36 Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.37 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.38 Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.39 Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições..

Documentação complementar para cooperativas

10.40 Nos termos do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021, a Administração pode admitir ou vedar a participação de empresas em consórcio. Considerando a criticidade e a complexidade do objeto, que envolve serviços, não será admitida a participação de empresas em consórcio nesta licitação.

10.41 A vedação fundamenta-se na necessidade de que haja unidade de responsabilidade técnica, operacional e administrativa na execução do contrato, de modo a evitar riscos de falhas decorrentes de fragmentação da execução ou da dificuldade de coordenação entre diferentes empresas consorciadas.

10.42 Pela mesma razão, não será admitida a participação de sociedades cooperativas, considerando que a natureza dos serviços a serem executados exige subordinação jurídica, pessoalidade e controle de jornada direta por parte da contratada frente aos seus profissionais, características que são incompatíveis com o regime de autonomia horizontal próprio do cooperativismo, em consonância com a Súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União (TCU).

10.43 Dessa forma, somente serão admitidas empresas que participem de forma individual, assumindo integralmente as responsabilidades técnicas, operacionais e jurídicas do contrato.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1 O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 807.377,40 (oitocentos e sete mil, trezentos e setenta e sete reais e quarenta centavos), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 deste Termo de Referência.

11.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

11.3 Nos termos do art. 20 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, a estimativa de preço da contratação foi elaborada pelos INTEGRANTES da Equipe de Planejamento da Contratação, com orçamento detalhado, composta por preços unitários e de acordo com a Instrução Normativa SEGES/ME n.º 65, de 7 de julho de 2021, e suas atualizações, que versa sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

11.4 A Estimativa de Preço abrange todas as despesas ordinárias e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

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:

I) Gestão/Unidade: 250052;

II) Fonte de Recursos: 1002000000;

III) Programa de Trabalho: 10 302 5118 8758 0033;

III) PTRES (Programa de Trabalho Resumido): 234640;

IV) Elemento de Despesa: 339039;

V) Atividade: CUSTEIO;

VI) Esfera Orçamentária: 2 - Seguridade Social;

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

13.2 Cronograma Físico Financeiro:

Cronograma de Desembolso – 2026					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
			R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29
Total Estimado para o Exercício				R\$ 40.368,87	

Cronograma de Desembolso – 2027					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29			
Total Estimado para o Exercício				R\$ 121.106,61	

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](#).

CARLOS HENRIQUE FERNANDES MARTINS

Analista C&T - Requisitante



Assinou eletronicamente em 27/08/2026 às 11:24:20.

MARLON MARCELO DA SILVA PARAENSE

Analista C&T - Técnico



Assinou eletronicamente em 27/08/2026 às 12:48:18.

RICARDO LUIZ PEREIRA MACEIRA

Assistente C&T - Administrativo



Assinou eletronicamente em 27/08/2026 às 10:54:38.

ROBERTO LUIZ SILVA DOS SANTOS

Autoridade Máxima da Área de TIC



Assinou eletronicamente em 27/08/2026 às 12:45:37.

VANESSA FERRAZ DURAÓ

Chefe do Serviço de Compras - Substituta



Assinou eletronicamente em 27/08/2026 às 11:51:55.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP250052_000466_2025.pdf (388.45 KB)
- Anexo II - Planilha de Orcamento.pdf (139.92 KB)
- Anexo III - Anexo I - Termo de Compromisso de Manutencao e Sigilo.pdf (200.79 KB)
- Anexo IV - Anexo II - Termo de Ciencia.pdf (149.94 KB)
- Anexo V - Anexo III - Declaracao de Vistoria ou Declaracao de Opcao de Nao Realizacao de Vistoria.pdf (109.25 KB)
- Anexo VI - Anexo IV - Documento para indicacao do Preposto da Contratada.pdf (102.9 KB)
- Anexo VII - Anexo V - Proposta de precos.pdf (318.65 KB)
- Anexo VIII - Anexo VI - Atendimento aos Criterios de Qualificacao Tecnica.pdf (245.56 KB)
- Anexo IX - Anexo VII - Termo de Recebimento Provisorio.pdf (153.31 KB)
- Anexo X - Anexo VIII - Termo de Recebimento Definitivo.pdf (166.42 KB)
- Anexo XI - Anexo IX - Termo de Encerramento do Contrato.pdf (130.16 KB)

INSTITUTO NACIONAL DO CANCER - RJ

Estudo Técnico Preliminar 466/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 25410.016062/2025-07

2. Descrição da necessidade

2.1. A presente contratação tem como objetivo a Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades Local, LDN e LDI, fornecido por meio de troncos digitais E1, incluindo suporte operacional, manutenção da infraestrutura sob responsabilidade da contratada e atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

2.2 A presente contratação tem como objetivo garantir a continuidade, disponibilidade e confiabilidade dos serviços de telefonia, por meio da prestação de serviços especializados de manutenção preventiva e corretiva, nos troncos de telefonia que atendem ao Instituto Nacional do Câncer (INCA).

2.3 O INCA é o órgão do Ministério da Saúde (MS), diretamente vinculado à Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES), auxiliar no desenvolvimento e coordenação de ações integradas para a prevenção e controle do câncer no Brasil. Essas ações compreendem a assistência médico-hospitalar, prestada direta e gratuitamente aos pacientes com câncer como parte dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), e a atuação em áreas estratégicas, como prevenção e detecção precoce, formação de profissionais especializados, desenvolvimento da pesquisa e geração de informação epidemiológica. Tais ações são de caráter multidisciplinar e têm como objetivo reduzir a incidência e mortalidade causada pelo câncer no Brasil.

2.4 Atualmente, o INCA encontra-se distribuído em 14 (quatorze) endereços pela cidade do Rio de Janeiro, incluindo unidades de pesquisa, hotelaria (residentes), administrativa, central de abastecimento, além de 4 unidades hospitalares (HC I, HC II, HC III e HC IV) e um Centro de Transplante de Medula Óssea.

2.5 É importante ressaltar, a lei dos 30 dias (LEI n.º 13.896, DE 30 DE OUTUBRO DE 2019) que estipula que “nos casos em que a principal hipótese diagnóstica seja a de neoplasia maligna, os exames necessários à elucidação devem ser realizados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, mediante solicitação fundamentada do médico responsável.”(NR) e a lei dos 60 dias (LEI n.º 12.732, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2012.) que estipula que “o paciente com neoplasia maligna tem direito de se submeter ao primeiro tratamento no Sistema Único de Saúde (SUS), no prazo de até 60 (sessenta) dias contados a partir do dia em que for firmado o diagnóstico em laudo patológico ou em prazo menor, conforme a necessidade terapêutica do caso registrada em prontuário único”. Essas leis foram cruciais para o entendimento da necessidade de uma técnica rápida e eficaz que atendesse os pacientes da Instituição e dos demais hospitais federais.

2.6 Considerando que o tratamento do câncer visa oferecer a possibilidade de remissão aos pacientes e está diretamente relacionado a uma resposta rápida e assertiva, o INCA depende de uma infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação robusta e estável para operar uma série de sistemas críticos. Para sustentar as atividades desempenhadas pelas áreas de assistência médico-hospitalar, se faz necessário um serviço de telefonia que atenda não só aos profissionais do INCA como os seus usuários externos do SUS.

2.7 O Serviço de Tecnologia da Informação (SETI/INCA), no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir os acordos de nível de serviço estabelecidos para o funcionamento ininterrupto dos serviços, programas, aplicativos e equipamentos que dão suporte às atividades fim do INCA, em especial, Sistema de Gestão Hospitalar; Sistema de Anatomia Patológica; Sistema de Administração; Sistema de Comunicação e Armazenamento de imagens UASG 250052 2 de 81 médicas; sistema de exames clínicos; Sistema de Hemoterapia; Sistema de Nutrição; Sistema de Assistência Domiciliar; Sistema de Anatomia Patológica; Sistema de Quimioterapia; Sistema de Radioterapia;

Sistema de Prescrição Médica; Sistema de Receita Médica; Sistema de Bloco Cirúrgico; Sistema de Fisioterapia; Sistema de Gestão de Pessoas; Sistema de Gestão acadêmica; sistema de avaliação de desempenho; Sistema de Registro Hospitalar do Câncer; Sistema de base populacional; sistema de planejamento; Sistema de Informação do Câncer; Atlas de mortalidade; sistema de controle de pagamento; Portais de Informações Gerenciais; Banco nacional de tumores; Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea; e Registro Nacional de Receptores de Medula Óssea, entre muitos outros de igual importância que compõem o portfólio de soluções de tecnologia disponibilizado no INCA, em face dos requerimentos próprios da atuação na prevenção e controle do câncer no Brasil, e pelos graves transtornos aos pacientes e a população assistida pela Instituição em caso de interrupção dos serviços de TIC. Estes sistemas, portais e serviços são acessados por usuários internos do Instituto e por usuários externos. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo INCA à sociedade.

2.8 O SETI/INCA executa essas competências com suporte em uma considerável gama de serviços e recursos de infraestrutura tecnológica que, ao longo dos anos, tem sido sustentada, atualizada e evoluída de forma contínua, de modo a suportar as demandas de negócio. Sendo que essa gama de soluções é composta por variadas tecnologias, que vão desde softwares prontos, soluções customizadas, softwares de desenvolvimento próprio, aplicativos mobile, sites e portais, painéis e estruturas de análise de dados, estruturas de interoperabilidade, dentre outros. É compreensível que o atendimento à demanda por serviços de TI para uma organização de grande porte, complexa e robusta, como é o caso do INCA, requeira a adoção e manutenção de uma extensa diversidade de soluções, tecnologias e estratégias que habilitam a entrega de serviços com qualidade requerida para todas as suas áreas demandantes. Quanto a isso, o SETI/INCA provê soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação que abrangem todas as unidades da estrutura organizacional do Instituto.

2.9 O Plano Diretor da Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) delinea estratégias para o planejamento e execução da política de Tecnologia da Informação do INCA com o objetivo de desenvolver e manter a infraestrutura e a arquitetura de informações necessárias para apoiar as tomadas de decisão e automação dos processos de trabalho nas áreas de administração, prevenção, assistência, ensino e pesquisa.

2.10 O Instituto vem passando por uma crescente solicitação de serviços inerentes aos seus objetivos estratégicos. A atual infraestrutura tecnológica do INCA tem se caracterizado por uma grande diversidade de plataformas, sistemas e aplicações, desenvolvidas para suportar as atividades relacionadas com a gestão estratégica e operacional dos processos institucionais. Essa infraestrutura tecnológica precisa evoluir constantemente de forma a prover menor tempo de resposta na busca por informações, maior segurança aos dados corporativos, melhorias nos meios de comunicação e capacidade de atendimento ao crescente número de clientes e usuários.

2.11 A criticidade desse serviço para instituição é medida tendo em vista que a comunicação de voz proporciona as áreas das diversas unidades do INCA, realizarem a comunicação através de ligações de Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI).

2.12 O serviço de telefonia é fundamental para o cumprimento das atribuições do INCA, especialmente no que tange ao alcance de eficiência e efetividade nas suas ações; tendo em vista o término do contrato n.º 90/2021 em 30/09 /2026, referente ao serviço de telefonia STFC, se faz necessária a contratação do serviço para que não haja interrupção dos serviços de telefonia disponibilizados ou da prestação de serviços sem a cobertura contratual.

2.13 O objetivo é garantir a Sustentabilidade e Manutenção do Ambiente Operacional Atual definido no PDTIC/INCA e registrado no Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PGC), garantir a Sustentabilidade e Manutenção do Ambiente Operacional Atual definido no PDTIC/INCA.

2.14 Nesse contexto, a presente demanda tem por objetivo a renovação do serviço telefônico fixo comutado–STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), a ser executado de forma contínua em todas as unidades do instituto, conforme detalhado a seguir:

Localização		Quantitativo a ser contratado	
		Troncos E1	Ramais
1	HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro.	8	1000

2	HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo.	2	400
3	HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274A – Vila Isabel.	2	500
4	COAD/CEDC - Rua do Resende, 128 - Centro.	1	400
5	CONPREV/RH-MP/COAGE - Rua Marques de Pombal, 125 – Centro.	3	700
6	PESQUISA/ SUPRIMENTOS - Rua André Cavalcanti, 37 - Centro.	1	250
7	DIPAT - Rua Cordeiro da Graça 156 - Santo Cristo.	1	100
8	INCADATA - Rua do Resende, 195 - Centro.	1	150
	TOTAL	19	3500

Com base nas informações extraídas dos últimos 3 (três) meses de utilização pelo INCA, que levaram em consideração a média de uso mensal e, das novas necessidades das áreas requisitantes, estima-se uma demanda, conforme abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	Assinatura mensal de Entroncamento E1	Assinatura mensal de Entroncamento Digital Bidirecional E1 (Custos dos Troncos E1)	unidade	19	228
2	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-FIXO	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF)	minutos	44.705	536.460
3	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1)	a) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO); b) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra	minutos	43.313	519.756

		operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).			
4	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional(degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO).	minutos	3.214	38.568
5	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3)	Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intra-Operadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDNFM-QO).	minutos	12.025	144.300
6	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País /Região	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones fixos com destino a telefones fixos ou móveis (LDI - STFC - F/FM) para todos os países, independente de região. Para a precificação do valor de minutos LDI para qualquer região/país do mundo, poder-se-á utilizar as informações constantes do Painel de Viagens do Governo Federal para se avaliar o perfil histórico de viagens internacionais realizadas pelos diferentes órgãos da administração pública. O painel está disponível no seguinte endereço eletrônico: http://paineldeviagens.economia.gov.br	minutos	45	540

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Tecnologia da Informação (SETI/GAB/INCA/MS)	Roberto Luiz Silva dos Santos

4. Necessidades de Negócio

4.1 As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v.3.0), são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu êxito. Nesse sentido, a presente seção visa descrever as necessidades de negócios que conduzirão as análises de soluções e definição da solução mais adequadas a tais objetivos organizacionais, conforme relação a seguir:

- 4.1.1 Atender as necessidades de negócio da Instituição, seguindo os objetivos estratégicos da SETI definidos no PDTI;
- 4.1.2 Garantir a disponibilidade e continuidade dos serviços de telefonia do INCA em níveis de serviço de (SLA);
- 4.1.3 Economicidade pela redução de custos;
- 4.1.4 Atender as necessidades de níveis de serviço; e
- 4.1.5 Garantir a sustentabilidade e manutenção do ambiente operacional atual.

4.2 O Instituto Nacional de Câncer (INCA) necessita assegurar a continuidade e a estabilidade dos serviços de telefonia no âmbito do instituto que são prestados à população e à área médica, que dependem fortemente da infraestrutura de telefonia.

4.3 Com o fim do contrato n.º 090/2021 em 30/09/2026, os riscos de falhas sem cobertura aumentarão significativamente, afetando diretamente a capacidade operacional do Instituto. A ausência de um novo contrato poderá acarretar no desligamento de todos os serviços de telefonia do INCA.

4.4 Assim, a contratação de serviços de telefonia irá minimizar os riscos operacionais e suporte adequado à missão institucional do INCA.

4.5 Alinhamento aos Objetivos Estratégicos:

4.5.1 A Contratação do Serviço Telefônico Fixo Comutado–STFC (Fixo-Fixo E Fixo-Móvel) para as unidades do INCA /MS, fornecido através de troncos E1, nas modalidades local, longa distância internacional, encontra-se alinhada com os objetivos estratégicos do INCA/MS, no que tange principalmente ao compromisso de manter os serviços prestados pelo Instituto com a qualidade e estabilidade almejada, apoiando os diversos processos de trabalho, visando o cumprimento da missão do Instituto.

4.5.2 A presente contratação encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações do INCA/MS, assim como, devidamente registrada no Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PCA) para o ano de 2026.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS		
ID	Objetivos Estratégicos	Nome do documento
OE.TIC.01	Entregar Produtos e Serviços de TIC que Agreguem Valor aos Clientes	Plano Estratégico Institucional 2025-2027 - MCTI
OE.TIC.05	Garantir Serviços e Infraestrutura Adequados às Necessidades de TIC.	Plano Estratégico Institucional 2025-2027 - MCTI
	Garantir que serviços de TIC tenham a	

OE-TIC-02	qualidade adequada às necessidades dos usuários	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2026-2028
OE-TIC.10	Prover materiais, equipamentos e serviços de TIC aos usuários, a fim de atender às suas necessidades no cumprimento de suas obrigações institucionais que garanta a disponibilidade adequada de cada serviço de TIC.	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2026-2028
OE-TIC.10	Prover e fortalecer soluções de suporte aos usuários de TIC para atendimento às suas necessidades.	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2026-2028

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Meta do PDTIC	ID	Ação do PDTIC associada
N2.M1	Adquirir bens e contratar serviços para atualização tecnológica da infraestrutura de TIC	N2.M1.A2	SERVIÇO CONTINUADO - SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO STFC (FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL) PARA AS UNIDADES DO INCA/MS, FORNECIDO ATRAVÉS DE TRONCOS E1, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL.

ALINHAMENTO AO PCA 2026	
Item	Descrição
506/2025	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC (FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL) PARA AS UNIDADES DO INCA/MS, FORNECIDO ATRAVÉS DE TRONCOS E1, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN) E LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI).

4.5.3 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

- ID PCA no PNCP: 00394544000185-0-000011/2026
- Data de publicação no PNCP: 25/04/2025
- Id do item no PCA: 267
- Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS
- Identificador da Futura Contratação: 250052-354/2026

4.6 Da classificação do objeto como bem/serviço comum

4.6.1 O objeto da presente contratação — prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de Tronco E1 — classifica-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XLI, da Lei nº 14.133/2021.

4.6.2 A caracterização fundamenta-se no fato de que o serviço de Tronco E1 possui padrões de desempenho, estabilidade e qualidade estritamente definidos e regulamentados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Trata-se de uma tecnologia de comunicação de voz amplamente consolidada no mercado, cujas especificações técnicas (como interface física, sinalização R2/Digital ou ISDN-PRI, e disponibilidade) são universais e padronizadas entre as prestadoras de telecomunicações.

4.6.3 Como as exigências de qualidade e os parâmetros de execução estão objetivamente descritos neste Termo de Referência por meio de critérios usuais de mercado, a escolha da proposta mais vantajosa não demanda avaliação técnica complexa ou julgamento de cunho intelectual. O mercado local possui ampla competitividade para o fornecimento do link, restando o preço como critério objetivo de julgamento, o que viabiliza e justifica a adoção da modalidade Pregão.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1 O ambiente tecnológico do Instituto Nacional do Câncer – INCA é composto por uma infraestrutura robusta e crítica que é responsável pelo suporte às atividades institucionais. Diante da natureza essencial dos serviços, destaca-se o serviço de telefonia que é imprescindível a adoção de mecanismos tecnológicos que garantam sua plena operação, disponibilidade contínua mitigando falhas para obter o menor impacto possível à rotina assistencial, administrativa e científica da instituição.

5.2 O Serviço de Tecnologia da Informação (SETI), no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir os acordos de nível de serviço estabelecidos para o funcionamento ininterrupto dos serviços, programas, aplicativos e equipamentos que dão suporte às atividades fim do INCA, em especial, os serviços de rede e comunicação, Sistema de Armazenamento e Distribuição de Imagens (PACS), aplicações clínicas, Intranet, ERP, BI, correio eletrônico e acesso à Internet, entre muitos outros de igual importância que compõem o portfólio de soluções de tecnologia disponibilizado no INCA, em face dos requerimentos próprios da atuação na prevenção e controle do câncer no Brasil, e pelos graves transtornos aos pacientes e a população assistida pela Instituição em caso de interrupção dos serviços de TI.

5.3 O serviço telefônico na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais, fixo-fixo e fixo-móvel, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR) nas Unidades do INCA, na cidade do Rio de Janeiro. O Serviço de Telefonia STFC – LDN e LDI é uma solução de comunicação de voz que proporciona as áreas das diversas unidades do INCA realizarem a comunicação através de ligações de Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI).

5.4 O serviço telefônico fixo modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones fixos e de telefones móveis para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), através de troncos E1 que será licitado junto com os serviços nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional.

5.5 A solução deve contemplar os seguintes itens:

I - Modalidades longa distância (nacional e internacional);

II - Considerar o melhor aproveitamento possível dos investimentos já realizados em infraestrutura pelo órgão;

III - Assegurar que a solução de telefonia contratada garanta um nível mínimo de qualidade pré-estabelecido;

IV - Minimizar o downtime de migração entre as soluções propostas.

V - Que não haja dependência de tecnologias proprietárias ou de determinados fabricantes e equipamentos.

VI - Ser comum de mercado e apta a ser fornecida por diferentes prestadores de serviço do ramo.

VII - Seja apta a ser utilizada em todas as localizações do Instituto e viável a implementação, independente do tamanho da força de trabalho;

VIII - Provenha mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade.

IX - Ser migrados assegurando-se os mesmos identificadores de números telefônico existentes.

X - Estar disponíveis em diferentes regiões do Brasil.

5.6 A solução deverá suportar entroncamento digital EI e IP SIP Trunk, permitindo a migração gradual para tecnologia IP durante a vigência contratual, sem custos adicionais.

5.7 O tráfego de voz sobre IP deverá observar os seguintes padrões e requisitos: IP (RFC 791); TCP (RFC 793); UDP (RFC 768); SIP (RFC 3261); SDP (RFC 2327); RTP/RTCP (RFCs 1889, 1890 e 3711); TLS 1.2+; suporte a IPv6 e Qos com marcação DSCP/EF.

5.8 Os codecs de compressão de áudio deverão seguir a seguinte prioridade: G.711 Alaw, G.729A e G.722 (alta definição).

5.9 Deverá ser prevista redundância lógica e física dos entroncamentos, com failover automático entre rotas (EI SIP).

5.10 A CONTRATADA deverá observar integralmente a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL aplicável ao Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC e aos serviços de telecomunicações correlatos, especialmente o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações RQUAL, aprovado pela Resolução ANATEL nº 717/2019, e suas alterações, bem como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações RGC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 765 /2023, quando aplicável às relações de atendimento, cobrança, contestação, disponibilidade, qualidade e continuidade dos serviços contratados.

5.11 Devido a necessidade institucional do serviço a ser prestado, é fundamental que o mesmo seja realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma contínua, observadas as interrupções programadas previamente comunicadas e autorizadas.

5.12 A ausência de uma manutenção eficaz e dentro dos padrões de SLA que são apresentado neste documento, compromete não apenas a operação tecnológica, mas também a comunicação interna e externa do INCA, afetando a confiabilidade dos serviços prestados e a missão institucional de oferecer assistência integral e qualificada aos pacientes atendidos pela rede pública de saúde (SUS).

5.13 A gestão do atendimento também constitui uma necessidade tecnológica essencial. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Serviço (Service Desk), como ponto único de contato, contemplando multimeios (telefônico, e-mail, sistema de abertura de chamados, e outros) ativo e receptivo que permita o registro, o acompanhamento e a auditoria dos serviços realizados, com rastreamento de prazos e cumprimento dos níveis de serviço acordados. Relatórios Técnicos periódicos sempre que solicitados pela CONTRATANTE, deverão ser emitidos, contendo informações sobre os atendimentos realizados, as causas identificadas, os procedimentos adotados e as medidas preventivas recomendadas, de modo a embasar decisões futuras e promover a melhoria contínua da infraestrutura.

5.14 A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de monitoramento proativo (dashboard web) para acompanhamento em tempo real dos indicadores de desempenho, tráfego e disponibilidade.

5.15 O ambiente deverá ser compatível para funcionamento com os equipamentos de centrais PABX híbridas ou IP-PBX da CONTRATANTE, permitindo interoperabilidade plena e sem custo adicional de integração para a CONTRATANTE.

5.16 Consideram-se integralmente incluídos no preço ofertado todos os custos necessários à ativação, instalação, configuração, portabilidade, integração com PABX existente, fornecimento de equipamentos em comodato, materiais de conexão, portal de gestão, dashboard, relatórios, testes, suporte, manutenção, deslocamento técnico, substituição de componentes sob responsabilidade da CONTRATADA e desmobilização, vedada qualquer cobrança adicional à CONTRATANTE. Eventuais itens sob responsabilidade

da CONTRATANTE deverão ser expressamente indicados pela licitante na fase de esclarecimentos, sob pena de presunção de inclusão no preço ofertado.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1 Requisitos de Negócio

6.1.1 A contratação ora proposta tem como premissa central a necessidade de garantir a continuidade dos serviços essenciais prestados pelo Instituto Nacional do Câncer – INCA, cuja operação depende fortemente da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação. Os serviços contemplados nesta contratação são estratégicos para o funcionamento de comunicação interna e externa institucionais, os quais devem estar continuamente disponíveis e em perfeito estado de funcionamento;

6.1.2 Assegurar a alta disponibilidade do ambiente de telefonia do instituto, que opera em regime ininterrupto, com funcionamento pleno durante 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive em feriados e finais de semana. Em função dessa característica, os serviços contratados devem ser prestados com igual abrangência de cobertura, de modo que, em caso de falhas ou incidentes, a resposta técnica ocorra com a urgência necessária à criticidade da operação, evitando impactos aos processos assistenciais, administrativos e científicos. A ausência de suporte contínuo compromete diretamente a capacidade de resposta do INCA diante de intercorrências técnicas;

6.1.3 Visando alcançar a previsibilidade e estabilidade operacional da infraestrutura tecnológica, a solução CONTRATADA deve contemplar ações regulares de manutenção preventiva, conduzidas por equipe especializada, capazes de realizar verificações técnicas periódicas, aplicar atualizações necessárias, identificar desgastes e atuar de forma proativa na prevenção de falhas. Essas ações preventivas reduzem significativamente o número de incidentes não planejados e garantem maior confiabilidade ao ambiente;

6.1.4 Todas as ações de manutenção e suporte estejam devidamente documentadas, auditáveis e acessíveis para consulta e controle. O INCA precisa dispor de uma solução que permita o registro completo das solicitações de atendimento, a identificação precisa das intervenções realizadas e o controle de prazos. Isso é necessário tanto para garantir a transparência do processo de execução contratual quanto para fins de prestação de contas e governança, uma vez que o ambiente de TIC representa um componente crítico da estrutura pública de serviços de saúde;

6.1.5 Para prestação dos serviços de telefonia fixa, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1), junto às centrais telefônicas do Instituto nos locais indicados no Item 2.14 deste documento e seguir os seguintes requisitos:

I - Serviços telefônicos migrados;

II - Entrega dos serviços de telefonia com entroncamento E1 (ISDN) e Link IP (este último onde houver disponibilidade e anuência da CONTRATANTE), em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do Instituto;

III - Portabilidade numérica e alocação de faixas de numeração de ramais DDR;

IV - Identificador de chamadas;

V - Número piloto;

VI - Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato;

VII - Garantia de que a saída fornecida pela CONTRATADA seja suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico;

VIII - A saída fornecida pela CONTRATADA deverá proporcionar qualidade no serviço telefônico a fim de evitar chamadas perdidas e ou bloqueada, seguindo os padrões de qualidade de serviço definidos pela ANATEL;

IX - Fornecimento de equipamentos e materiais necessários para a conexão as centrais telefônicas, em regime de comodato;

X - Devido a criticidade do serviço a ser prestado, os endereços, HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro; HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo e; HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274 A – Vila Isabel, deverão possuir redundância de conectividade a fim de garantir que o serviço, nesses dois locais, não tenha interrupções não programadas e duradouras.

XI - A redundância deverá ser contemplada com rotas distintas a fim de garantir a alta disponibilidade do serviço de telefonia.

XII - A solução deverá ser compatível para funcionamento com os equipamentos PABX existentes, do tipo Alcatel Hardware Cristal, proporcionando a interoperabilidade entre os mesmos.

6.1.6 A presente contratação deve atender a todos esses requisitos de negócio de forma integrada, coerente com os princípios da eficiência, continuidade e interesse público, proporcionando ao INCA a capacidade de manter sua infraestrutura de TIC segura, confiável e plenamente operacional, em consonância com suas responsabilidades institucionais e com a natureza crítica dos serviços por ele ofertados.

6.2 Requisitos de Capacitação

6.2.1 A presente contratação não contempla a realização de capacitação técnica, treinamento ou repasse de conhecimento à equipe interna do INCA.

6.3 Requisitos Legais

6.3.1 A CONTRATADA deverá responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas.

6.3.2 A CONTRATADA deverá cumprir integralmente todas as normas, regulamentos, resoluções e atos normativos expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, aplicáveis à prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), incluindo, mas não se limitando, ao Regulamento de Qualidade do STFC, ao Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) e demais normativos vigentes.

6.3.3 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei n.º 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME n.º 65, de 7 de julho de 2021, Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis as contratações de TIC, no que couber:

6.3.3.1 Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

6.3.3.2 Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

6.3.4.3 Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).

6.3.3.4 Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

6.3.3.5 Decreto n.º 11.246/2022 - Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.3.3.6 Decreto n.º 10.193/2019 - Estabelece limites e instâncias de governança para a contratação de bens e serviços e para a realização de gastos com diárias e passagens no âmbito do Poder Executivo federal.

6.3.3.7 Decreto n.º 10.947, de 25 de janeiro de 2022 - Regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.3.3.8 Decreto n.º 9.488, de 30 de agosto de 2018 - Altera o n.º 7.579, de 11 de outubro de 2011, que dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo Federal.

6.3.3.9 Decreto n.º 11.856, de 26 de dezembro de 2023, que institui a Política Nacional de Cibersegurança e o Comitê Nacional de Cibersegurança;

6.3.3.10 Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018 (Norma sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União);

6.3.3.11 Decreto n.º 12.572, DE 4 DE AGOSTO DE 2025 – Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação no âmbito da administração pública federal;

6.3.3.12 Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

6.3.3.13 Instrução Normativa SLTI n.º 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

6.3.3.14 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 81, de 25 de novembro de 2022 - Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital.

6.3.3.15 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 58, de 8 de agosto de 2022 - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

6.3.3.16 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 73, de 30 de setembro de 2022 - Dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.3.3.17 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 65, de 7 de julho de 2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.3.3.18 Instrução Normativa SEGES/ME n.º 73, de 5 de agosto de 2020 - dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.3.3.19 Instrução Normativa SEGES/MP n.º 3, de 26 de abril de 2018 - Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicafe, no âmbito do Poder Executivo Federal.

6.3.3.20 Instrução Normativa SEGES/MP n.º 5, de 26 de maio de 2017 - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

6.3.3.21 Instrução Normativa n.º 5, de 30 de agosto de 2021: Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

6.3.3.22 Instrução Normativa n.º 1, de 27 de maio de 2020: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal (GSI).

6.3.3.23 Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 4 de outubro de 2024 - Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento

a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

6.3.3.24 Portaria SEGES/ME n.º 8.678, de 19 de julho de 2021, que dispõe sobre a governança das contratações públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

6.3.3.25 Portaria n.º 443, de 27 de dezembro de 2018, que estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018.

6.4.5 Deverão ser respeitadas as Normas Internas e de Segurança da Informação do INCA.

6.4.6 Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente às normas e códigos aplicáveis ao serviço em pauta, tendo como base as melhores práticas e modelos internacionalmente reconhecidos como ITIL®, COBIT®, CBOK, PMBOK, TOGAF, BPMN, em suas versões mais recentes, bem como padrões NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO /IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, ABNT e a outras aplicáveis as contratações de TIC, no que couber.

6.4 Requisitos de Manutenção

6.4.1 A CONTRATADA deverá garantir a operação do sistema e equipamentos necessárias para o perfeito funcionamento do serviço, de forma contínua, no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, durante a vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

6.4.2 Tabela de Tempo para Atendimento a Chamados

TIPO DE SERVIÇO ATENDIMENTO SOLICITADO	TEMPO DE SOLUÇÃO A CHAMADOS APÓS ABERTURA
Emergência (Prioridade 0 - vermelho)	4 horas
Urgência (Prioridade 1 - vermelho)	8 horas
Fundamental (Prioridade 2 - amarela)	12 horas
Normal (Prioridade 3 - verde)	De acordo com o plano de execução dos serviços

6.4.2.1 Em caso de força maior ou caso fortuito (incêndio dentro do túnel por exemplo), vandalismo e ou roubo de equipamentos, este SLA não poderá ser aplicado. Nestes casos, o SLA para reestabelecimento do serviço será definido no plano de execução de serviços mensais.

6.5 Requisitos Temporais

6.5.1 Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

6.5.2 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

6.5.3 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

6.5.4 Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSABILIDADE
E0	Assinatura do Contrato	Conforme Edital	CONTRATANTE / CONTRATADA
E1	Reunião Inicial de Alinhamento (Gestor + Fiscais + CONTRATADA)	Até 10 dias após E0	CONTRATANTE / CONTRATADA
E2	Apresentação da Garantia Contratual	Até 10 dias após E1	CONTRATADA

E3	Apresentação do Plano de Implantação dos Serviços (PIS)	Até 15 (quinze) dias após E1	CONTRATADA
E4	Início da execução contratual após aprovação do PIS	Até 5 dias após a validação do PIS	CONTRATADA
E5	Execução das manutenções preventivas trimestrais	A cada 90 (noventa) dias, conforme cronograma validado pela fiscalização	CONTRATADA / FISCALIZAÇÃO TÉCNICA
E6	Atendimento e solução de manutenções corretivas conforme SLA (crítica, alta, média e baixa severidade), são contínuos durante toda a vigência contratual	Conforme prazos de atendimento e solução definidos em 3.72 do TR	CONTRATADA
E7	Entrega de relatório técnico mensal consolidado (preventivas, corretivas, SLA, e disponibilidade)	Até o 5º dia útil do mês subsequente	CONTRATADA
E8	Recebimento Provisório – Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, anexado ao Termo de Referência	Até 15 dias após apresentação dos relatórios E7	FISCALIZAÇÃO TÉCNICA e ADMINISTRATIVA
E9	Inspeção e/ ou conformidade dos serviços	Até 10 dias após E8	FISCALIZAÇÃO
E10	Recebimento Definitivo – Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, anexado ao Termo de referência	Até 15 dias após E8	COMISSÃO OU SERVIDOR DESIGNADO
E11	Emissão da Nota Fiscal junto com arquivo de dados padrão FEBRABAN	Até 5º dia útil após recebimento provisório	CONTRATADA
E12	Emissão da Ordem de Pagamento	Até 30 dias após aceite da NF	CONTRATANTE

6.5.5 A CONTRATADA deverá entregar relatórios mensais consolidados com o histórico das manutenções realizadas, chamados abertos e atendidos, prazos de resolução, falhas recorrentes e outras informações pertinentes ao acompanhamento técnico. Os relatórios deverão ser entregues até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período de referência, com validação da CONTRATANTE.

6.5.6 A fim de possibilitar uma melhor gestão dos serviços da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente o detalhamento integral da utilização dos serviços de troncos E1 (STFC), incluindo todas as chamadas realizadas e recebidas, em arquivo de dados (TXT ou similar), seguindo obrigatoriamente o Layout Padrão da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) para detalhamento de contas de telecomunicações.

6.5.6.1 O arquivo deverá estar na versão 3.0 ou superior do padrão FEBRABAN.

6.5.7 O descumprimento dos prazos estabelecidos nos requisitos temporais poderá ensejar a aplicação de sanções previstas contratualmente, além de impactar negativamente a avaliação de desempenho da CONTRATADA, com repercussões nos pagamentos devidos e na continuidade da prestação dos serviços.

6.5.8 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos nos demais itens deste instrumento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

6.6 Requisitos de Segurança e Privacidade

6.6.1 Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção ao Decreto n.º 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação; à Instrução Normativa n.º 1, de 27 de maio de 2020, do Gabinete de Segurança Institucional da 14 de 81

Presidência da República, que dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal; bem como à Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.

6.6.2 Aplicam-se os requisitos e obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, integrantes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal, disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf.

6.6.3 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus empregados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC do CONTRATANTE, nos moldes da Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) vigente, inclusive com a assinatura de documentos modelos a serem anexados ao Termo de Referência, referentes à responsabilidade e manutenção de sigilo, conforme disposto no art. 18, V, "a" e "b" da IN SGD 94/2022.

6.6.4 A CONTRATADA deverá tratar registros de chamadas, metadados, logs, números de origem e destino, horários, duração, protocolos de atendimento e demais informações associadas à execução contratual exclusivamente para as finalidades do contrato, observando a LGPD, a POSIC/INCA, os princípios da necessidade, segurança, prevenção, responsabilização e prestação de contas, vedado o compartilhamento, exportação, retenção excessiva ou uso secundário sem autorização formal da CONTRATANTE.

6.6.5 A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

- a) Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do INCA ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- b) Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo INCA;
- c) Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso, inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

6.6.6 A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais capazes de assegurar que toda e qualquer intervenção nos ativos de telefonia do INCA seja realizada com a devida proteção das informações processadas por esses sistemas.

6.6.7 A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.

6.6.8 Fica vedado a CONTRATADA a realização de qualquer procedimento técnico que envolva a exportação, transporte ou armazenamento de dados fora do ambiente físico e lógico do INCA, salvo em situações excepcionais devidamente justificadas e aprovadas previamente. Do mesmo modo, todo o descarte de material e equipamentos deve ser seguro e seguir a legislação vigente para os mesmos.

6.6.9 A empresa contratada também deve dispor de políticas internas de segurança da informação e privacidade formalmente instituídas, com práticas de controle de incidentes, capacitação da equipe, proteção contra softwares maliciosos, controle de dispositivos removíveis e comunicação segura entre seus técnicos e o ambiente do INCA. Caso seja identificada qualquer vulnerabilidade, falha de segurança ou suspeita de violação de dados durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE, adotando medidas emergenciais de contenção e apoiando o processo de investigação e mitigação dos riscos.

6.6.10 Todos os profissionais da CONTRATADA deverão portar crachá de identificação para acesso às instalações do CONTRATANTE.

6.7 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.7.1 Os serviços devem estar aderentes, ou que couber, às diretrizes sociais, ambientais e culturais previstos na Instrução Normativa n.º 94/2022, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, à Instrução Normativa n.º 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União, e do Decreto n.º 7.746, de 05 de junho de 2012.

6.7.2 Cumprir, no que couber, as exigências contidas na Lei n.º 12.305/2010 (Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos) e Decreto n.º 10.936/2022 (Regulamenta a Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos).

6.7.3 No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas 05/2017/SEGES e 01/2019/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

6.7.4 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

6.7.6 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis: Aumento da eficiência energética; redução do consumo de papel, recursos de impressão e outros insumos não renováveis.

6.7.7 Preferência pelo uso de documentação em formato eletrônico, visando minimizar o uso de papel e, portanto, a produção de resíduos de serviços gráficos, em atendimento ao disposto no Art. 9º da Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

6.7.8 Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO n.º 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente e que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs).

6.7.9 A CONTRATADA deverá acondicionar os materiais entregues em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento (IN 01, 01/2010, Art. 05, Inciso III);

6.7.10 As informações, manuais e documentos técnicos, administrativos e legais deverão estar obrigatoriamente no idioma português do Brasil, e em formato eletrônico.

6.7.11 Os profissionais da CONTRATADA, que venham a atuar na execução dos serviços, presencial ou remotamente, deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, com os dirigentes da CONTRATANTE e seus colaboradores.

6.7.12 A CONTRATADA deverá demonstrar compromisso efetivo com a responsabilidade social, assegurando o cumprimento rigoroso das legislações trabalhistas vigentes, o respeito aos direitos humanos e a adoção de práticas empresariais éticas e transparentes. A empresa deve promover ações que valorizem o bem-estar dos colaboradores e da comunidade, de acordo com as diretrizes do CONTRATANTE.

6.7.13 A CONTRATADA deverá garantir um atendimento de alta qualidade, pautado pela agilidade nas respostas, comunicação clara e eficiente, demonstrando empatia, respeito e atenção às necessidades dos usuários do CONTRATANTE, considerando especialmente o ambiente de saúde sensível e a complexidade dos serviços prestados.

6.7.14 A CONTRATADA deverá ter pleno conhecimento da cultura local e dos desafios específicos do ambiente hospitalar e de pesquisa em saúde, garantindo que os serviços de TI oferecidos estejam adequadamente ajustados às necessidades e à realidade do CONTRATANTE, respeitando a missão e os valores institucionais.

6.7.15 A CONTRATADA deverá demonstrar sua capacidade de lidar com a diversidade cultural de forma inclusiva e respeitosa, promovendo um ambiente de trabalho onde prevaleçam o respeito, a equidade e a igualdade. A sensibilidade cultural deve estar presente tanto no tratamento entre colaboradores quanto no atendimento aos usuários do CONTRATANTE, promovendo um espaço acolhedor e diverso.

6.7.16 A CONTRATADA deverá respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

6.7.17 A CONTRATADA, na qualidade de produtora, comerciante ou importadora, deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte do lixo tecnológico originário da contratação, entendido como aqueles produtos ou componentes eletroeletrônicos em desuso e sujeitos à disposição final, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, conforme Lei nº 12.305, de 2010, e legislação correlata.

6.8 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

6.8.1 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

6.8.2 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

6.8.4 No contexto da manutenção corretiva, exige-se que qualquer substituição de hardware ou intervenção técnica mantenha a compatibilidade com o restante da infraestrutura, assegurando a continuidade dos serviços com mínima indisponibilidade. Alterações na configuração só poderão ser realizadas mediante autorização expressa da equipe técnica responsável e com acompanhamento presencial da equipe interna de TIC.

6.8.4 Qualquer atualização ou intervenção que possa impactar a arquitetura lógica ou física do ambiente deverá ser precedida de análise de risco, validação técnica e, sempre que possível, testes prévios em ambiente controlado. O modelo de manutenção adotado deverá respeitar as premissas de alta disponibilidade dos serviços nas unidades do INCA.

6.8.5 A manutenção deverá garantir a continuidade do alinhamento da infraestrutura aos padrões tecnológicos definidos institucionalmente, sem rupturas que impliquem em incompatibilidades técnicas. A CONTRATADA deverá, ainda, manter registro atualizado das intervenções realizadas, para fins de auditoria, conformidade e rastreabilidade das ações técnicas.

6.8.6 Tecnologia de Entroncamento: O serviço deverá ser fornecido, prioritariamente, por meio de Tronco E1 (ISDN) e, onde a infraestrutura local suportar IP, a tecnologia deverá ser padrão para a interconexão do PABX/Central de Comunicação da CONTRATANTE com a rede da CONTRATADA.

6.8.7 Codecs de Voz: A CONTRATADA deverá suportar o uso dos codecs padrão ITU G.711 (preferencialmente) e G.729A para a interconexão SIP Trunking. Adicionalmente, a rede da CONTRATADA deve suportar o codec G.722 (HD Voice) para chamadas intra-rede e/ou entre usuários finais compatíveis, garantindo a qualidade de áudio em alta definição.

6.8.8 Infraestrutura e Redundância: O fornecimento do serviço via E1 (ISDN) ou via Link IP (SIP Trunking) deverá prever redundância física e lógica. A CONTRATADA deve demonstrar que o serviço possui diversidade de rota e roteamento geográfico (em backbones de operadoras distintos) para garantir a continuidade em caso de falha de infraestrutura no ponto de acesso principal.

6.8.9 A CONTRATADA deverá utilizar protocolos seguros para autenticação e gerenciamento dos equipamentos instalados (por exemplo, SSH, SNMPv3, HTTPS e TACACS+), sendo vedado o uso de protocolos inseguros (Telnet, FTP, SNMPv1/2c). 4.9.5. A comunicação de voz sobre IP (quando aplicável) deverá utilizar criptografia ponta a ponta, adotando obrigatoriamente o protocolo SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol) e TLS 1.2 ou superior para a sinalização SIP.

6.8.10 A especificação técnica do tráfego em IP referente aos serviços de STFC deverá observar os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável):

- I - a) IP (Internet Protocol RFC 0791);
- b) TCP (Transmission Control Protocol RFC 0793);
- c) UDP (User Datagram Protocol RFC 0768);
- d) SIP (Session Initiation Protocol RFC 3261);
- e) SDP (Session Description Protocol RFC 2327);
- f) RTP (Real Time Transport Protocol RFCs 1889 e 1890);
- g) SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711).

II - Na hipótese de uso de codecs de compressão de áudio presentes no tráfego, esses deverão estar configurados com a seguintes prioridade de utilização: ITU G.729A; ITU G.711 Alaw.

III - O tráfego de áudio deverá utilizar para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas deverá ser feita preferencialmente utilizando-se o protocolo SIP.

6.8.11 Gestão e Monitoramento: A gestão do atendimento também constitui uma necessidade tecnológica essencial. Sendo assim, a CONTRATADA deve disponibilizar, sem ônus adicional, um Portal Web de Gestão para a CONTRATANTE, que permita o acompanhamento em tempo real do status de todos os trunks, consumo por localidade e relatórios detalhados de chamadas (CDR). Este portal deve ser acessível 24h por dia.

6.9 Requisitos de Projeto e de Implementação

6.9.1 A prestação dos serviços deverá respeitar requisitos de projeto e de implementação que garantam a compatibilidade com a infraestrutura atual do Instituto Nacional do Câncer – INCA, bem como a aderência aos padrões técnicos e operacionais definidos pela equipe de TIC. A implementação dos serviços deverá ocorrer sem prejuízo à operação contínua, devendo a empresa contratada atuar de maneira integrada com os responsáveis técnicos do INCA, a fim de garantir que todas as ações estejam alinhadas às diretrizes do ambiente de produção.

6.9.2 A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos após a realização da reunião inicial de alinhamento, o Plano de Implantação dos Serviços (PIS), documento que deverá detalhar a metodologia de execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, contemplando a forma de organização operacional, os fluxos de atendimento, os meios de comunicação com a fiscalização, o cronograma inicial das manutenções preventivas, os procedimentos de abertura e tratamento de chamados e a estrutura técnica e de suporte que será disponibilizada para atendimento das demandas do contrato.

6.9.2.1 O PIS deverá ser validado pela fiscalização técnica e administrativa antes do início efetivo da execução contratual, servindo como documento de referência para acompanhamento e controle das atividades de manutenção durante toda a vigência do contrato.

6.9.2.2 A fiscalização técnica e administrativa deverá validar o Plano de Implantação dos Serviços (PIS) no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento do documento.

6.9.3 No caso de manutenção preventiva, o projeto de implementação deverá contemplar um cronograma técnico periódico, acordado previamente com o INCA, indicando as rotinas previstas de verificação, testes, inspeção física e lógica dos equipamentos e outros procedimentos que garantam o pleno funcionamento do serviço. Tais atividades deverão ser realizadas com registro formal em relatórios técnicos e logs de manutenção, permitindo rastreabilidade, controle e histórico completo das intervenções realizadas.

6.9.4 Para a manutenção corretiva, será exigido que a implementação dos serviços siga protocolos de atendimento padronizados, com abertura de chamados, diagnósticos técnicos precisos, substituição de componentes defeituosos, reconfiguração quando necessária e validação funcional após a intervenção. Todas as ações deverão ocorrer com

mínima indisponibilidade dos serviços, observando-se as janelas técnicas autorizadas pelo INCA e os critérios de segurança da informação aplicáveis. A contratada deverá garantir o fornecimento de todos os componentes necessários para manter o serviço operacional, observando prazos máximos de resposta e resolução conforme estipulado contratualmente.

6.9.5 Adicionalmente, será exigido que quaisquer alterações ou substituições de componentes de hardware ou software ocorram sem prejuízo à arquitetura tecnológica vigente, mantendo-se a integridade do ambiente operacional e a continuidade dos serviços essenciais. Não serão admitidas mudanças unilaterais na configuração, reestruturações físicas ou lógicas ou implementação de soluções alternativas que não tenham sido expressamente autorizadas pela equipe técnica do INCA.

6.9.6 Todos os procedimentos de projeto e implementação deverão ser registrados em relatórios formais e entregues em meio digital, conforme exigido pela fiscalização contratual. A documentação deverá conter detalhamentos técnicos suficientes para garantir a continuidade dos serviços, a auditoria dos processos e o acompanhamento efetivo por parte da Administração, inclusive em futuras contratações ou renovações de contrato.

6.10 Requisitos de Implantação

6.10.1 A fase de implantação dos serviços objeto desta contratação deverá ser conduzida com planejamento, controle e comunicação eficazes, de forma a garantir uma transição segura e estruturada entre a situação atual e a prestação dos serviços pela empresa CONTRATADA, sem qualquer prejuízo à disponibilidade, ao desempenho e à segurança dos ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação que compõem a infraestrutura crítica do Instituto Nacional do Câncer – INCA.

6.10.2 Imediatamente após a assinatura do contrato, deverá ser iniciado o processo de transição, que compreenderá o levantamento detalhado do ambiente, o mapeamento da cobertura, o alinhamento técnico com a equipe de TIC do INCA e a definição dos canais de atendimento, fluxos de trabalho e procedimentos operacionais que regerão a execução dos serviços. A empresa contratada deverá apresentar, em até 10 dias corridos a partir da assinatura do contrato, um Plano de Implantação dos Serviços, contendo cronograma de atividades, pontos de contato técnico, estratégias de comunicação, critérios de aceitação da implantação, plano de mitigação de riscos e estrutura de governança para acompanhamento dos marcos iniciais.

6.10.3 A implantação deverá compreender a formalização da relação contratual e o início estruturado das atividades, incluindo a validação da equipe técnica responsável pela execução dos serviços, a apresentação dos certificados de capacitação técnica exigidos e a definição dos procedimentos de controle, registro e acompanhamento dos chamados de manutenção. Deverão ser configuradas e disponibilizadas todas as ferramentas e sistemas necessários ao suporte técnico e à comunicação com a equipe interna do INCA, assegurando a rastreabilidade das solicitações e intervenções realizadas. A contratada deverá adequar-se integralmente à estrutura organizacional e tecnológica existente, observando os fluxos operacionais definidos pela SETI/INCA, bem como os protocolos de segurança da informação, governança e conformidade institucional vigentes.

6.10.4 Durante a fase de implantação, a equipe técnica do INCA deverá repassar à CONTRATADA as informações necessárias sobre o ambiente técnico, os ativos de TIC cobertos e os procedimentos internos de operação, controle de acesso e comunicação. Com base nessas informações, a CONTRATADA deverá elaborar e manter uma base documental atualizada, contendo o inventário dos equipamentos, os fluxos de atendimento, os pontos de contato e os registros técnicos que serão utilizados durante a execução contratual, para fins de auditoria, controle e gestão. A CONTRATADA deverá ainda validar, junto à fiscalização do INCA, os mecanismos de reporte e os modelos de relatórios técnicos e gerenciais que serão adotados para o acompanhamento periódico dos serviços prestados.

6.10.5 A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais necessários para prover os serviços aos modelos de PABX, nas localidades constantes no Item 2.13, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.10.6 A responsabilidade da CONTRATADA está limitada ao fornecimento de acessórios ligados aos seus equipamentos utilizados para permitir a adequada conexão à central telefônica da CONTRATANTE para fins da correta prestação do serviço contratado.

6.10.7 A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE, nas localidades constantes no Item 2.2 deste documento.

6.10.8 Deverá ser realizada a portabilidade das atuais faixas de ramais da CONTRATANTE.

6.10.9 Ambiente atual do INCA:

Todos os endereços são localizados na cidade do Rio de Janeiro, conforme tabela abaixo:

DADOS DO INCA										
ENDEREÇO	DDD Número chave PABX	FAIXA DE RAMAIS		Interface / Tecnologia	Tipo de Sinalização	Quantidade de circuitos				Modelo da Central Telefônica
		Inicial	Final			Bidirecional	Unidire- cional Sainte	Unidire- cional Entrante	Total de Circuitos	
Praça Cruz Vermelha, 23 – Centro CEP 20.230-130	(21) 3207-1000	(21) 3207-1001	(21) 3207-1999	2	2	8	0	0	8	Alcatel Hardware Crystal
Rua Equador, 831 – Santo Cristo CEP 20.220-410	(21) 3207-2800	(21) 3207-2801	(21) 3207-3199	2	2	2	0	0	2	Alcatel Hardware Crystal
Rua Visconde Santa Isabel, 274 - Vila Isabel CEP 20.560-121	(21) 3207-3700	(21) 3207-3701	(21) 3207-4199	2	2	2	0	0	2	Alcatel Hardware Crystal
Rua Marquês do Pombal, 125 Centro CEP 20.230-240	(21) 3207-5500	(21) 3207-5501	(21) 3207-6199	2	2	3	0	0	3	Alcatel Hardware Crystal
Rua Cordeiro da Graça, 156 -	(21)	(21)	(21)							

Santo Cristo CEP 20.220-400	3207-3400	3207-3401	3207-3499	2	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX
Rua do Resende, 195 Centro CEP 20.231-091	(21) 3207-5200	(21) 3207-5201	(21) 3207-5349	2	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX
Rua Riachuelo, 172 Centro CEP 20.230-014	(21) 3207-6500	(21) 3207-6501	(21) 3207-6749	2	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX
Rua do Resende, 128 Centro CEP 20.231-093	(21) 3207-4500	(21) 3207-4501	(21) 3207-4899	2	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX

6.10.10 A conclusão da fase de implantação somente será formalmente reconhecida após validação técnica da área de TIC do INCA, mediante verificação do cumprimento integral das etapas previstas no Plano de Implantação dos Serviços (PIS), da disponibilização e funcionamento dos canais oficiais de atendimento e comunicação, da designação e validação das equipes técnicas de suporte, bem como da comprovação de que a contratada possui plena condição operacional para o início da execução contratual. O aceite formal da implantação será documentado por meio de Termo de Aceite de Implantação, que marcará o início da execução integral dos serviços sob as condições e prazos definidos contratualmente.

6.11 Requisitos de Garantia e Manutenção

6.11.1 A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA usados para a fruição dos serviços.

6.12 Requisitos de Experiência Profissional

6.12.1 Considerando a natureza crítica e especializada dos serviços, é indispensável que a CONTRATADA possua experiência e capacidade técnica comprovada na execução de serviços semelhantes, tanto em escopo quanto em complexidade.

6.12.2 A CONTRATADA deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

6.12.3 O INCA reserva-se o direito de validar, a qualquer tempo, as informações prestadas pela licitante e sua equipe, podendo solicitar documentação complementar ou demonstrações práticas que confirmem a aderência às exigências do contrato.

6.13 Requisitos de Formação da Equipe

6.13.1 Os profissionais indicados pela CONTRATADA deverão possuir formação compatível com as atividades desempenhadas, além de experiência comprovada em manutenção de serviços similares aos do objeto da contratação.

6.13.2 A exigência de experiência profissional visa garantir que a execução contratual seja realizada por equipe técnica qualificada, apta a oferecer respostas rápidas e soluções eficazes diante de incidentes, falhas ou degradações no ambiente tecnológico. A familiaridade com ambientes hospitalares ou institucionais que demandam disponibilidade

continua será considerada um diferencial relevante, uma vez que contribui diretamente para a redução de riscos operacionais e para a manutenção da continuidade dos serviços essenciais prestados pelo Instituto.

6.14 Requisitos de Metodologia de Trabalho

6.14.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

6.14.2 A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

6.14.3 O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

6.14.4 O objetivo é garantir a Sustentabilidade e Manutenção do Ambiente Operacional Atual definido no PDTIC/INCA e registrado no Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações (PGC), garantir a Sustentabilidade e Manutenção do Ambiente Operacional Atual definido no PDTIC/INCA.

6.14.5 A CONTRATADA deverá registrar as etapas de atendimento e de solução em sistema próprio ou disponibilizado pela CONTRATANTE, garantindo o controle dos prazos de resposta e normalização definidos na SLA.

6.14.6 Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter a fiscalização técnica da CONTRATANTE informada sobre o andamento das atividades, eventuais intercorrências, prorrogações justificadas ou impedimentos que possam impactar o cumprimento dos prazos.

6.14.7 A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

6.14.8 A CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução nº 605/2012 ou mais atual) ou regulação que a venha substituir.

6.14.9 A CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos os profissionais designados para prestar serviços presenciais, bem como os autorizados a retirar ou entregar documentos e equipamentos. Cada profissional deverá portar crachá de identificação e obedecer aos procedimentos de acesso físico e lógico definidos pela CONTRATANTE.

6.14.10 A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, qualquer alteração de equipe, desligamento de profissionais ou substituição de equipamentos.

6.14.11 Todos os equipamentos da CONTRATADA instalados nas dependências da CONTRATANTE deverão ser identificados com número de patrimônio próprio, selo de segurança e registro em inventário.

6.14.12 A contratada será integralmente responsável pelas ações de seus profissionais, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas do Instituto, às exigências de segurança da informação e ao sigilo dos dados eventualmente acessados durante a execução dos serviços. A equipe técnica deverá atuar de forma coordenada com as áreas responsáveis do INCA, respeitando os procedimentos institucionais e as orientações repassadas pelos gestores e fiscais do contrato.

6.14.13 O encerramento de cada OS somente será efetuado após a validação técnica pela CONTRATANTE, mediante registro de aceite do serviço executado e verificação de conformidade com os requisitos do Termo de Referência.

6.14.14 Os requisitos de metodologia de trabalho tem previsão no art. 16, inciso II, alínea “h” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, os quais devem definir a forma de demanda, os instrumentos e mecanismos necessários para fornecimento dos equipamentos, além da definição da rotina de execução e meios de comunicação entre as partes.

6.15 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

6.15.1 Os serviços contratados deverão ser executados em total conformidade com as diretrizes de segurança da informação e proteção de dados estabelecidas pelo Instituto Nacional do Câncer – INCA, pela Política de Segurança da Informação da instituição, pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normativos correlatos, de modo a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas no ambiente institucional, e demais normativos aplicáveis à segurança da informação na Administração Pública.

6.15.2 Todos os profissionais designados para execução dos serviços deverão estar formalmente orientados pela CONTRATADA quanto à observância das normas internas e responderá por eventuais incidentes de segurança decorrentes de ações ou omissões da sua equipe.

6.15.3 Criptografia de Mídia (Áudio): é obrigatório que a comunicação de áudio (mídia) seja criptografada usando o protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol), em conformidade com as melhores práticas de segurança de voz sobre IP.

6.15.4 Criptografia de Sinalização: além do SRTP, é obrigatório o uso do protocolo SIP TLS (Transport Layer Security) e SBC (controlador de borda seção) para a criptografia da sinalização e controle das chamadas. Toda a comunicação de controle entre o PABX/Central da CONTRATANTE e a rede da CONTRATADA deve ser protegida com TLS.

6.15.5 Sistema de Prevenção a Fraudes: a CONTRATADA deve possuir e manter um Sistema de Detecção e Prevenção de Fraudes (FDS), ativo capaz de monitorar e identificar padrões de tráfego anômalos ou tentativas de uso indevido (ex: picos de chamadas internacionais ou fora do perfil).

6.15.6 Procedimentos de Bloqueio: Em caso de suspeita ou detecção de fraude, a CONTRATADA deve iniciar um procedimento de bloqueio imediato dos serviços afetados e notificar a CONTRATANTE em até 30 (trinta) minutos após a identificação da anomalia, indicando as medidas de mitigação adotadas.

6.15.7 A CONTRATADA deverá manter registros de logs de eventos e sinalizações por um período mínimo de 6 (seis) meses, de forma segura e auditável, devendo disponibilizá-los à CONTRATANTE mediante solicitação formal.

6.15.8 Acesso Seguro: O Portal Web de Gestão e Relatórios deve ser protegido com o uso de Autenticação de Dois Fatores (2FA) ou mecanismos de acesso seguro equivalentes para todos os usuários da CONTRATANTE.

6.17 Requisitos de Níveis de Serviço (Service Level Agreement - SLA)

6.17.1 A exigência de SLA é detalhada com métricas quantificáveis (KPIs) e o mecanismo de penalidade (Service Credits) claramente definido conforme tabela abaixo:

6.17.1 Tabela Mínimos de Serviço

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Mínima Exigida	Forma de Verificação
INS1	Disponibilidade mensal do Serviço	Tempo em que o Link IP (SIP Trunking) ou o Tronco EI está totalmente operacional, em relação ao tempo total programado, permitindo chamadas bidirecionais, excluindo manutenções programadas	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7% (máximo de 131 minutos de downtime não programados por mês)	Relatório Mensal Automático
		Tempo máximo entre a abertura do		Menor ou igual a 2h (horário	

INS2	Tempo Máximo de Atendimento (TMA /TTA)	chamado e o início do atendimento remoto/on-site	Horas	comercial); Menor ou igual a 1h para incidentes críticos	Sistema de Chamados
INS3	Tempo de resposta inicial	Tempo entre a abertura do chamado de falha crítica e o contato inicial (resposta) de um técnico qualificado da Contratada	Minutos	Máximo de 5 minutos, 24h por dia, 7 dias por semana	Sistema de Chamados
INS4	Relatório de Atendimento Técnico (RAT)	Envio de relatório detalhado após a solução definitiva do problema	Dias	Até 2 dias úteis	Protocolo Eletrônico
INS5	Tempo Máximo de Reparo (TMR/TTR)	Tempo entre a abertura e a solução (restabelecimento total) de uma falha crítica que cause indisponibilidade total ou parcial das linhas contratadas	Horas	Até 4 horas por dia, 7 dias por semana (24/7)	Sistema de Chamados
INS6	Notificação de interrupções programadas	Comunicação prévia mínima antes de manutenções planejadas	Dias	Até 4 dias úteis	Registro Formal (e-mail/Ordem de Serviço - OS)
INS7	Qualidade da Conexão VoIP	Medição da qualidade da rede (para Link IP)	Segundos	Latência Média (Round Trip Time): 150 milissegundos; Jitter Média (Variação de Atraso): 20 milissegundos Packet Loss ≤ 1%	Relatório Mensal Automático

6.17.2 O não cumprimento das metas implicará em glosa proporcional progressiva sobre o valor mensal do serviço.

6.17.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional para a CONTRATANTE, um painel de acompanhamento online (dashboard SLA) com indicadores históricos e gráficos de desempenho mensal.

6.17.4 Todos os relatórios de desempenho deverão estar aderentes à Resolução ANATEL nº 772/2025 e validados pelo gestor do contrato.

6.18 Vistoria

6.18.1 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia agendada através do e-mail, sti.contratos@inca.gov.br onde será acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

6.18.2 Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

6.18.2.1 O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

6.18.3 Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

6.18.4 O detalhamento e o esclarecimento de dúvidas sobre o ambiente tecnológico, sistemas de informação do CONTRATANTE e de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos LICITANTES acerca do presente l

6.18.5 Caso seja realizada a Vistoria, a licitante deverá comprovar, por meio de declaração formal, conforme documento modelo a ser inserido no Termo de Referência, assinada pelo servidor responsável, durante a realização da referida vistoria.

6.18.6 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal, conforme Declaração de Vistoria ou Declaração de Opção de Não Realização de Vistoria(anexo do Termo de Referência), assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

6.18.7 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado a

6.18.7.1 A proponente que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente, subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar, assumindo, assim plena responsabilidade pela elaboração de sua proposta comercial que atenderá a totalidade do edital de contratação.

6.19 Outros Requisitos Aplicáveis

6.19.1 Outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 780, de 1º de agosto de 2025 ou mais atual, devem ser observados na prestação dos serviços. Além das resoluções nº 788/2026 e nº 783/2025 da ANATEL.

6.19.2 Em conformidade com o Decreto n.º 11.129, de 11 de julho de 2022, é fortemente recomendável que a CONTRATADA desenvolva PROGRAMA DE INTEGRIDADE, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira”.

6.19.3 Em conformidade com o Decreto n.º 11.129, de 11 de julho de 2022, a CONTRATADA deverá possuir e/ou implementar CANAIS para “denunciar irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé”.

6.19.4 A CONTRATADA entende que seus profissionais designados para execução dos serviços poderão ser convidados para reuniões iniciadas pela CONTRATANTE para fornecer conhecimentos especializados e/ou executar atividades relacionados a metodologias técnicas/operacionais deste – sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional.

6.19.5 Todos os direitos, títulos e interesses relacionados a produtos desenvolvidos em função da execução dos serviços contratados pertencerão exclusivamente ao CONTRATANTE. A CONTRATADA não possuirá quaisquer direitos de propriedade relacionados a esses produtos.

6.19.6 A CONTRATADA não usará nenhum software de sua propriedade para fornecer os serviços contratados sem prévia autorização do CONTRATANTE quanto ao uso proposto. A CONTRATADA, se autorizada, poderá conceder ao CONTRATANTE permissão de uso de softwares de sua propriedade sem que isso represente qualquer adição de custo ao CONTRATO ou enseje remuneração adicional. O custo de qualquer licença necessária, instalação, manutenção, suporte e/ou taxas de atualização com relação a qualquer software de propriedade da CONTRATADA deverá ser incluído na composição dos custos gerais dos serviços contratados.

6.20 Sustentabilidade

6.20.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

6.20.1.1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO n.º 304, de 6 de novembro de 2023, ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

6.20.1.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

6.20.2. Na prestação dos serviços, durante a fase de execução contratual, a CONTRATADA deverá obedecer ao Art. 6 da INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 01, DE 19 DE JANEIRO DE 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional:

Inciso VII - respeite as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e

Inciso VIII - preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na resolução CONAMA no 401, de 4 de novembro de 2008.

6.20.3. Ainda, a CONTRATADA para execução do serviço terá que disponibilizar serviços de descarte ambientalmente responsável do lixo tecnológico oriundo deste contrato, para peças e componentes que forem substituídas, visando buscar o alinhamento com a Lei 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos, no que se refere à logística e manufatura reversa, reciclagem e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos eletrônicos produzidos a partir desta contratação.

6.20.3.1. Corresponde ao serviço de “descarte ambientalmente responsável” a seguinte atividade:

Reuso - em relação ao eventual reuso de componentes computacionais, o INCA exige que se cumpra o que determina a Política Nacional de Resíduos Sólidos e que seja garantido que nenhum componente computacional danificado retorne ao mercado em sua forma original.

Manufatura Reversa - que todos os componentes computacionais que não sejam destinados à reutilização passem por um processo de descaracterização, desmontagem e segregação de suas partes.

Reciclagem – que sejam efetuadas cumprindo o licenciamento estabelecido pelos órgãos ambientais. Todos os custos referentes ao descarte desses materiais, tais como coleta, transporte, recebimento e manuseio, correrão por conta da CONTRATADA.

6.20.4. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa no 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 9.178 de 23 de outubro de 2017 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

6.20.5. Observar, no que couber, os requisitos ambientais para obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

6.20.6. Fornecer ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, documentos comprobatórios do cumprimento de critérios ambientais referentes à aquisição e procedência do ferramental utilizado na prestação dos serviços, no intuito de garantir a legalidade e conformidade das ferramentas utilizadas.

6.20.7. É dever da CONTRATADA observar entre outros: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

6.20.8. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

6.21 Subcontratação e utilização de infraestrutura de terceiros

6.21.1 É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

6.21.2 É vedada a subcontratação completa.

6.21.3 Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

6.21.3.1 Será admitida, excepcionalmente, a utilização de infraestrutura, meios de transmissão ou links de terceiros exclusivamente para atendimento da chamada “última milha”, entendida como o trecho final de interconexão entre a rede da prestadora e as instalações da CONTRATANTE, quando tecnicamente necessário à entrega dos serviços de telecomunicações.

6.21.4 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

6.21.5 A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

6.21.6 O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

6.21.7 É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

6.22 Garantia da Contratação

6.22.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro, seguro-garantia, ou fiança bancária, em valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor anual da contratação.

6.22.2 Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

6.22.2.1 A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

6.22.2.2 Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

6.22.2.3 A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

6.22.2.4 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

6.22.2.5 Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou fiança bancária.

6.22.3 Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

6.22.4 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

6.22.5 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

6.22.5.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

6.22.5.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

6.22.5.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

6.22.6 Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

6.22.7 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

6.22.8 Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

6.22.9 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

6.22.10 O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

6.22.10.1 O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

6.22.10.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

6.22.11 Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

6.22.11.1 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

6.22.11.2 A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

- 6.22.12 A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 6.22.13 O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Termo de Referência.
- 6.22.14 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 6.22.15 A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista no Termo de Referência.

6.23 Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta

- 6.23.1 A Proposta de Preços, contendo o resumo das condições comerciais ofertadas, deverá ser apresentada conforme o modelo estabelecido no Anexo V do termo de referência, observando rigorosamente a descrição dos itens e os quantitativos especificados também neste Estudo Técnico Preliminar, de modo a permitir sua adequada análise e julgamento.
- 6.23.2 A proposta deverá considerar que a execução dos serviços compreenderá tanto a manutenção preventiva quanto a manutenção corretiva sob demanda, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 6.23.3 Para fins de precificação, a licitante deverá considerar o cumprimento integral dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência, especialmente quanto aos prazos máximos de resposta e solução para chamados de criticidade Crítica, Alta, Média e Baixa, cuja inobservância poderá implicar glosa proporcional e aplicação de sanções.
- 6.23.4 Deverão ser previstos todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços, incluindo mão de obra especializada, deslocamentos, insumos, ferramentas, equipamentos de apoio, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, de forma a garantir a perfeita execução contratual, sendo vedada a cobrança de valores adicionais não previstos na proposta.
- 6.23.5 A proposta deverá contemplar a obrigatoriedade a entrega de relatórios técnicos mensais, contendo descrição das atividades preventivas e corretivas executadas, indicadores de desempenho (IAP, MTTR e MTBF) e comprovação do cumprimento dos SLA, de forma a permitir o acompanhamento pela fiscalização.
- 6.23.6 Toda infraestrutura de fornecimento do serviço a ser contratado deverá ser da CONTRATADA, sendo admitida a utilização de link de terceiros na última milha dos links necessários do INCA.
- 6.23.6.1 Entende-se por "última milha", o trecho final do centro de distribuição, que leva o serviço de telecomunicações da rede da operadora até a porta do cliente, com o objetivo de conectar aos equipamentos do cliente (PABX).
- 6.23.7 As demais informações relevantes para o dimensionamento encontram-se detalhadas neste Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

- 7.1 A estimativa da demanda apresentada neste Estudo Técnico Preliminar, baseia-se no levantamento das necessidades de Tecnologia da Informação e Comunicação atualmente em operação no Instituto Nacional do Câncer – INCA.
- 7.2 Dessa forma, a presente demanda tem por objetivo a renovação do serviço telefônico fixo comutado–STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), a ser executado de forma contínua em todas as unidades do instituto, conforme detalhado a seguir:

	Quantitativo a ser contratado
--	--------------------------------------

	Localização	Troncos E1	Ramais
1	HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro.	8	1000
2	HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo.	2	400
3	HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274A – Vila Isabel.	2	500
4	COAD/CEDC - Rua do Resende, 128 - Centro.	1	400
5	CONPREV/RH-MP/COAGE - Rua Marques de Pombal, 125 – Centro.	3	700
6	PESQUISA/ SUPRIMENTOS - Rua André Cavalcanti, 37 - Centro.	1	250
7	DIPAT - Rua Cordeiro da Graça 156 - Santo Cristo.	1	100
8	INCADATA - Rua do Resende, 195 - Centro.	1	150
	TOTAL	19	3500

7.2.1 O dimensionamento dos troncos foi definido com o objetivo de manter a capacidade operacional já instalada e homologada no INCA. A infraestrutura atual atende plenamente à demanda volumétrica da instituição, apresentando níveis de simultaneidade adequados e ausência de gargalos ou transbordos nos canais de comunicação externa.

7.3 A estimativa da demanda apresentada neste Estudo Técnico Preliminar está baseada nas informações extraídas dos últimos 3 (três) meses de utilização do serviço pelo INCA, que levaram em consideração a média de uso mensal e, das novas necessidades das áreas requisitantes, sendo assim, estima-se uma demanda, conforme abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	Assinatura mensal de Entroncamento E1	Assinatura mensal de Entroncamento Digital Bidirecional E1 (Custos dos Troncos E1)	unidade	19	228
2	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-FIXO	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF)	minutos	44.705	536.460
		a) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para			

3	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1)	telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO); b) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).	minutos	43.313	519.756
4	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional(degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO).	minutos	3.214	38.568
5	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3)	Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intra-Operadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDNFM-QO).	minutos	12.025	144.300
6	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País /Região	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones fixos com destino a telefones fixos ou móveis (LDI - STFC - F/FM) para todos os países, independente de região. Para a precificação do valor de minutos LDI para qualquer região/país do mundo, poder-se-á utilizar as informações constantes do Painel de Viagens do Governo Federal para se avaliar o perfil histórico de viagens internacionais realizadas pelos diferentes órgãos da administração pública. O painel está disponível no seguinte endereço eletrônico: http://paineldeviagens.economia.gov.br	minutos	45	540

7.4 Para uma melhor compreensão do ambiente existente hoje no INCA, é apresentado na tabela abaixo os endereços de instalação dos tronco E1 e as respectivas centrais telefônicas em operação em cada uma das unidades.

7.4.1 Todos os endereços estão localizados na cidade do Rio de Janeiro.

DADOS DO INCA

ENDEREÇO	DDD Número chave PABX	FAIXA DE RAMAIS		Interface / Tecnologia	Tipo de Sinalização	Quantidade de circuitos				Modelo da Central Telefônica
		Inicial	Final			Bidirecional	Unidire- cional Sainte	Unidire- cional Entrante	Total de Circuitos	
				1. Ethernet /SIP 2. ISDN /Digital	1-Tronco SIP (Ethernet), sinalização de linha TSIP 2-Canal Associado (E1), registro MFC-5C e sinalização de linha R2D 3-Canal Comum (E1), DSS1 (ISDN)					
Praça Cruz Vermelha, 23 – Centro CEP 20.230-130	(21) 3207-1000	(21) 3207-1001	(21) 3207-1999	3	2	8	0	0	8	Alcatel Hardware Crystal
Rua Equador, 831 – Santo Cristo CEP 20.220-410	(21) 3207-2800	(21) 3207-2801	(21) 3207-3199	3	2	2	0	0	2	Alcatel Hardware Crystal
Rua Visconde Santa Isabel, 274 - Vila Isabel CEP 20.560-121	(21) 3207-3700	(21) 3207-3701	(21) 3207-4199	3	2	2	0	0	2	Alcatel Hardware Crystal
Rua Marquês do Pombal, 125 Centro CEP 20.230-240	(21) 3207-5500	(21) 3207-5501	(21) 3207-6199	3	2	3	0	0	3	Alcatel Hardware Crystal
Rua Cordeiro da Graça, 156 - Santo Cristo CEP 20.220-400	(21) 3207-3400	(21) 3207-3401	(21) 3207-3499	3	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX

Rua do Resende, 195 Centro CEP 20.231-091	(21) 3207-5200	(21) 3207-5201	(21) 3207-5349	3	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX
Rua Riachuelo, 172 Centro CEP 20.230-014	(21) 3207-6500	(21) 3207-6501	(21) 3207-6749	3	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX
Rua do Resende, 128 Centro CEP 20.231-093	(21) 3207-4500	(21) 3207-4501	(21) 3207-4899	3	2	1	0	0	1	Alcatel Omni PCX

8. Levantamento de soluções

8.1 Para atender à necessidade de garantir a continuidade operacional e a alta disponibilidade do serviço de telefonia do Instituto Nacional do Câncer – INCA, foi realizado um levantamento técnico e mercadológico sobre as possíveis soluções disponíveis.

ID	Descrição das Soluções Levantadas
I	Contratação de serviços de telefonia fixa (telefonia tradicional)
II	Contratação de serviços de telefonia em nuvem (PABX em nuvem, VOIP)
III	Contratação de serviços de telefonia fixa (telefonia tradicional), com adesão a ATA de órgãos da Administração Pública Federal

8.2 As soluções levantadas foram consideradas suficientes para subsidiar a avaliação da alternativa mais vantajosa, respeitando os critérios técnicos e legais exigidos para contratações no âmbito da Administração Pública Federal. A escolha da melhor solução será fundamentada na análise comparativa de custo total de propriedade (TCO), mitigação de riscos, experiência do fornecedor e impacto operacional no ambiente de TIC do INCA.

8.3 A análise levou em consideração os seguintes critérios: aderência à arquitetura e infraestrutura tecnológica existente, previsibilidade orçamentária, viabilidade contratual e compliance com os normativos legais aplicáveis. O levantamento também considerou a experiência de contratações similares por outras instituições públicas federais, em consonância com o art. 18 da Lei nº 14.133/2021 e a Seção IV da IN SGD/ME nº 94/2022.

9. Análise comparativa de soluções

9.1 A análise comparativa das soluções identificadas buscou verificar a adequação técnica, operacional e administrativa de cada alternativa em relação às necessidades institucionais do INCA, considerando o ambiente crítico de operação 24x7 e os requisitos de disponibilidade estabelecidos. Foram observados aspectos como previsibilidade orçamentária, riscos de indisponibilidade, dependência de fornecedores, escalabilidade e aderência às políticas e planos vigentes, como o PDTI.

9.2 Descritivo das Soluções

9.2.1 Serviços de telefonia fixa (telefonia tradicional)

9.2.1.1 A abordagem tradicional de fornecimento de serviços de telefonia é o provimento de uma infraestrutura interna centrada em um dispositivo de comutação telefônica chamado de PABX (Private Automatic Branch Exchange) que é responsável pela interface entre os terminais telefônicos pessoais e o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) provido pelas operadoras do setor.

a) Na literatura, são citadas como vantagens da telefonia tradicional:

- I - Maior controle e flexibilidade sobre o sistema de telefonia local;
- II - O tráfego/sinalização ocorre sobre a rede LAN ao invés de concorrer com os recursos de internet.
- III - Baixo custos de infraestrutura central de comunicação (PABX) por muitos anos.
- III - Possibilidade de se trabalhar com diferentes tons de discagem;
- IV - Baixo custo na configuração de funções adicionais à central;
- V - Tende a ser mais tolerante a falhas de fornecimento de energia elétrica.

b) Como desvantagens são citadas:

- I - Tendência do custo por minuto utilizado ser ligeiramente superior a soluções VOIP.

9.2.2 Serviços de telefonia em nuvem (PABX em nuvem e VOIP)

9.2.2.1 A telefonia em nuvem (Cloud Telephony), também chamada de PABX em nuvem (Cloud PABX), é um modelo de negócio de fornecimento do serviço de telefonia IP, incluindo a PABX, pela internet por meio de um provedor externo. Neste modelo, a comutação para a rede do Serviço Telefônico Comutado acontece nas instalações do provedor de serviço.

a) Na literatura, são citadas como vantagens da telefonia em nuvem:

- I - Maior mobilidade e flexibilidade na implementação de políticas de comunicação. Neste modelo, qualquer dispositivo com uma conexão estável de internet que possua um aplicativo de telefonia em nuvem instalado pode apoiar o dia a dia de trabalho do funcionário;
- II - Maior eficiência no custo de serviços de comunicação ao se eliminar custos de manutenção de infraestrutura de telefonia na organização;
- III - Maior escalabilidade e customização dos serviços. A inclusão de novos usuários e a configuração de grupos é realizada via software sem a necessidade de intervenção física, a depender do modelo de negócio adotado, melhor dizendo, caso esteja sendo contratado o fornecimento de terminais telefônicos como serviço, deve considerar a logística para a entrega dos aparelhos.

b) Como desvantagens, são citadas:

- I - O atraso no pacote de voz, provocando a digitalização e codificação da voz;

II - O custo alto da solução e de implementação devido aos equipamentos envolvidos (Aparelhos , servidores, switches e infraestrutura de rede IP);

III - Sistemas mais dependentes da infraestrutura elétrica do que a telefonia tradicional;

IV - Sistema de PABX em nuvem dependem para a sua operação de acesso a a internet. Quando ocorre queda no link de internet, ocorre também a queda da telefonia;

V - Mesmo com a adoção de links redundantes de dados não darem a garantia de 100% disponibilidade do serviço de telefonia.

9.2.3 Contratação de serviços de telefonia fixa (telefonia tradicional), utilizando os mesmos recursos tecnológicos da Solução I, com adesão a ATA de Registro de Preços de outros órgãos federais.

9.2.3.1 Não se aplica tendo em vista as especificidades necessárias do Instituto Nacional do Câncer – INCA e as disposições geográficas dos endereços físicos para instalação, que estão em vários pontos da cidade do Rio de Janeiro.

9.3 Quadro demonstrativo:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução I	X		
	Solução II	X		
	Solução III	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução I			X
	Solução II			X
	Solução III			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução I			X
	Solução II			X
	Solução III			X

A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução I			X
	Solução II			X
	Solução III			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução I			X
	Solução II			X
	Solução III			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução I			X
	Solução II			X
	Solução III			X
Existe a necessidade de ajuste da infraestrutura atual?	Solução I		X	
	Solução II	X		
	Solução III		X	
Existe a necessidade de contratação de serviços adicionais correlacionados ao objeto da contratação?	Solução I	X		
	Solução II	X		
	Solução III	X		
Grau de dependência tecnológica:	Solução I	Baixo		
	Solução II	Moderado a alto		
	Solução III	Baixo		
Pontos de falha:	Solução I	Pontos de falhas centrados na infraestrutura local / operadora		
	Solução II	Pontos de falhas localizados na infraestrutura de acesso a internet e no provedor de serviços de PABX em nuvem		
	Solução III	Pontos de falhas centrados na infraestrutura local / operadora		

Maturidade do mercado no fornecimento da solução:	Solução I	Consolidado. As soluções de telefonia tradicional são estáveis e intensivamente regulamentadas
	Solução II	Em consolidação. As soluções de PABX virtual em telefonia em nuvem no Brasil possuem uma regulamentação própria.
	Solução III	Consolidado. As soluções de telefonia tradicional são estáveis e intensivamente regulamentadas

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 Utilização de reembolso por compensação de uso o serviço móvel pessoal:

10.1.1 Em estudo realizado pela Coordenação-Geral de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação da Central de Compras no ano de 2019, foi levantada a possibilidade de implementar novo modelo de prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) para níveis hierárquicos previamente definidos do Poder Executivo Federal.

10.1.2 Esse trabalho apresenta conceitos de modelos de gerenciamento de prestação do SMP. Embasado na Gartner (How to Successfully Navigate the Hurdles of Global-Scale BYOD Implementations. Stanford: Gartner, 13 de junho de 2019, p. 3) existem 4 modelos possíveis:

- a) Tradicional: O Empregador possui a propriedade e o gerenciamento dos dispositivos disponibilizados aos seus funcionários.
- b) CYOD - Choose Your Own Device: Segue a abordagem tradicional; Os funcionários escolhem, dentre diversos aparelhos disponibilizados pela empresa, qual equipamento irá utilizar.
- c) BYOD - Bring Your Own Device: Funcionário utiliza um dispositivo de sua propriedade e responsabilidade para acessar recursos comerciais. d) Híbrido: Combinação entre as abordagens acima.

10.1.3 Nesse ensaio, observou-se as formas de subsídios que podem ser utilizadas nesse tipo de serviço, conforme a Gartner (How to Manage BYOD Stipends, Reimbursements and Allowances, 2018 Update. Stanford, Gartner, 20 de setembro de 2018, p. 3.), existem três formas de subsídios: Estipêndio, Reembolso e Compensação. O primeiro refere-se a uma quantia fixa paga periodicamente visando cobrir custos específicos de despesa. Ele é acrescido à remuneração, incidindo, assim, tributos. Já o Reembolso é o pagamento da despesa do funcionário mediante comprovação prévia. Por fim, o último faz referência a uma quantia fixa atribuída periodicamente para que o trabalhador utilize-o a fim de cobrir gastos com SMP. Além disso, não há necessidade de comprovação das despesas.

10.1.4 O projeto identificou também entidades públicas que utilizam essas formas de subsídio, como o Tribunal de Contas da União, utilizando a Compensação com prestação de contas anual, e a CAIXA, empregando o reembolso mediante comprovação dos gastos. Essa tese identificou que, ao utilizar a compensação com prestação de contas anual, tem-se a potencialidade de redução dos gastos administrativos na grandeza de 87% a 32%; redução direta de custos administrativos e de pessoal aproximadamente de 94%; possibilidade de alterar os valores compensados alinhados com os praticados no mercado, o que pode alcançar a diminuição dos custos com SMP entre R\$ 48.616 milhões e R\$ 17.626 milhões em 5 anos.

10.1.5 Entretanto, para implementar este modelo alguns passos são necessários:

- e) Alteração do Decreto nº 8.540, de 09 de outubro de 2015;
- f) Realização ajustes administrativos para compensação;
- g) Impossibilitar a renovação e licitação cujo objeto é de telefonia móvel.

10.1.6 Por fim, esta solução torna-se inviável para o momento atual, haja vista a necessidade de avaliação acerca da viabilidade da implantação dessa solução em maior escala no Poder Executivo Federal, além da necessidade de se revisar e alterar normativos específicos, tais como o Decreto nº 8.540, de 09 de outubro de 2015, que estabelece medidas de racionalização do gasto público nas contratações para aquisição de bens e prestação de serviços e na utilização de telefones celulares corporativos e outros dispositivos.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1 Para avaliar a viabilidade econômica das soluções levantadas e subsidiar a decisão pela alternativa mais adequada, foi realizada a análise de Custo Total de Propriedade (TCO – Total Cost of Ownership), considerando o horizonte de 60 (sessenta) meses, a partir das estimativas obtidas junto ao mercado. Os valores foram apurados por meio de planilha de composição de custos enviada aos fornecedores. As cotações recebidas foram consolidadas no Mapa de Preços (Anexo I deste ETP), permitindo identificar a média e a mediana dos valores propostos.

11.2 Solução 1 - Serviços de telefonia fixa (telefonia tradicional) com valor fixo mensal é considerada tecnicamente viável, apresentou um custo mensal estimado de **R\$ 13.456,29**, resultando em custo anual de **R\$ 161.475,48**. Esse valor contempla todos os serviços preventivos e corretivos, incluindo as ligações telefônicas previstas neste ETP, garantindo previsibilidade orçamentária e aderência aos SLA estabelecidos.

11.3 As demais soluções levantadas, por apresentarem inviabilidade técnica ou operacional conforme registrado no item 8 deste ETP, não foram objeto de cálculo de TCO detalhado, haja vista que sua adoção implicaria riscos à continuidade dos serviços e/ou custos adicionais não compatíveis com os princípios da economicidade e eficiência.

11.4 O resultado da análise reforça que a Solução 1 oferece equilíbrio entre custo e benefício, garantindo cobertura integral dos serviços necessários e assegurando a continuidade operacional da infraestrutura de telefonia do INCA, com custo previsível e compatível com a realidade orçamentária da instituição.

11.5 As soluções alternativas identificadas na etapa de prospecção foram avaliadas sob os aspectos técnico, operacional, econômico, regulatório, de continuidade, segurança, interoperabilidade e aderência à infraestrutura atualmente existente no INCA. Embora o Custo Total de Propriedade — TCO constitua instrumento relevante para comparação econômica entre alternativas viáveis, sua aplicação integral pressupõe que as soluções comparadas apresentem grau mínimo de viabilidade técnica e operacional, bem como capacidade de atendimento equivalente aos requisitos essenciais definidos neste Estudo Técnico Preliminar.

11.6 No caso concreto, as alternativas distintas da Solução 1 não se mostraram plenamente comparáveis, pois apresentaram limitações relevantes quanto à continuidade operacional, dependência de infraestrutura adicional, risco de indisponibilidade, necessidade de adequações tecnológicas, impacto potencial na rede corporativa, custos indiretos de implantação, migração e suporte, além de incertezas quanto à capacidade de atendimento aos requisitos de disponibilidade, redundância, interoperabilidade com as centrais PABX existentes e manutenção dos números atualmente utilizados.

11.7 Dessa forma, não foi elaborado TCO detalhado para as soluções consideradas tecnicamente e operacionalmente inviáveis, uma vez que a comparação econômica completa entre alternativas somente se mostra adequada quando todas possuem condições mínimas de atender, em bases equivalentes, à necessidade institucional. A elaboração de TCO integral para soluções previamente afastadas por inviabilidade poderia produzir comparação artificial, sem aderência ao cenário real de execução e sem utilidade efetiva para a tomada de decisão administrativa.

11.8 Ainda assim, para fins de transparência, motivação e rastreabilidade da decisão, foram considerados os principais fatores de custo associados às soluções alternativas, incluindo, quando aplicável, necessidade de substituição ou aquisição de equipamentos, adequação de infraestrutura de rede, contratação ou ampliação de links de dados, implantação de mecanismos adicionais de segurança, licenciamento, migração de ramais, testes de interoperabilidade, treinamento, suporte especializado, riscos de indisponibilidade e custos de transição. Tais fatores reforçaram a conclusão de que as alternativas analisadas não apresentam, no momento, relação custo-benefício superior à Solução 1, especialmente diante da criticidade assistencial do INCA e da necessidade de preservação da continuidade dos serviços de telefonia.

11.9 Assim, a Solução 1 — prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado — STFC, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, por meio de troncos E1, com suporte à evolução tecnológica gradual para SIP Trunk quando houver viabilidade técnica — mostra-se a alternativa mais adequada, por preservar os investimentos já realizados, reduzir riscos de transição, manter compatibilidade com o ambiente existente, assegurar previsibilidade orçamentária e atender aos requisitos de continuidade, disponibilidade, suporte, manutenção e governança contratual.

11.10 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.5.1 Considerando que apenas a Solução 1 demonstrou viabilidade técnica, operacional e econômica suficiente para atendimento integral da necessidade institucional, não foi elaborado mapa comparativo de TCO completo entre todas as alternativas. As demais soluções foram afastadas na etapa anterior da análise, em razão de limitações técnicas, operacionais, de continuidade, interoperabilidade, segurança e custos indiretos de implantação e transição, conforme fundamentação constante deste ETP. Assim, o TCO detalhado foi aplicado à solução tecnicamente viável, sem prejuízo da análise qualitativa dos custos e riscos associados às alternativas avaliadas.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1 Após as análises efetuadas, recomenda-se a Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixe e fixo-móvel), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), pelos motivos abaixo expostos:

- a) Valor estimado no Item 13 - Estimativa de custo total da contratação, encontra-se em conformidade com os preços praticados em licitações do Governo;
- b) Valor exequível, considerando a compatibilidade com o orçamento estimado;
- b) Manutenção dos investimentos feitos anteriormente pelo Instituto na rede de telefonia interna;
- c) Oportunidades de padronização de bens e serviços na esfera da Administração Pública Federal.

12.2 Unidades do INCA de instalação dos Troncos E1

Localização		Quantitativo a ser contratado	
		Troncos E1	Ramais
1	HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro	8	1000
2	HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo	2	400
3	HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274A – Vila Isabel	2	500

4	COAD/CEDC - Rua do Resende, 128 - Centro	1	400
5	CONPREV/RH-MP/COAGE - Rua Marques de Pombal, 125 – Centro	3	700
6	PESQUISA/ SUPRIMENTOS - Rua André Cavalcanti, 37 - Centro	1	250
7	DIPAT - Rua Cordeiro da Graça 156 - Santo Cristo	1	100
8	INCADATA - Rua do Resende, 195 - Centro	1	150
	TOTAL	19	3500

12.2.1 As localizações HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 – Centro; HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo e; HC III /IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274 A – Vila Isabel, deverão ter redundância física e lógica de Tronco E1 para prestação do serviço por serem localidade de alta complexidade no atendimento aos pacientes do INCA.

12.2.2 A redundância deverá ser contemplada com rotas distintas a fim de garantir a alta disponibilidade do serviço de telefonia.

12.3 Escopo e abrangência

12.3.1 Abrangência técnica: serviços de manutenção preventiva (programada) e corretiva (sob demanda), com operação em ambiente crítico 24x7; chamados serão atendidos em regime ininterrupto de acordo com os níveis de SLA definidos neste ETP.

12.4 Manutenção corretiva (escopo e execução)

12.4.1 Acionamento: por abertura de chamado pela fiscalização/usuários autorizados; classificação da criticidade (vide SLA).

12.4.2 Escopo incluso: diagnóstico, reparo e substituição de componentes (quando houver necessidade) até a plena normalização do serviço de telefonia.

12.4.3 Pós-reparo: testes funcionais e entrega de relatório de correção (diagnóstico, tempo de atendimento/solução, evidências).

12.5 Níveis de serviço (SLA) e disponibilidade

12.5.1 O serviço contratado deverá possuir cobertura de atendimento no ambiente 24x7 (incluindo finais de semana e feriados).

12.5.2 Classificação de severidade (resumo):

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
Crítica	Parada total de serviço, impacto assistencial/hospitalar ou de produção
Alta/Grave	Impacto significativo (degradação severa) com risco de parada total; Perda parcial de canais E1
Média/Moderada	Falha com degradação moderada, sem impacto imediato no serviço; Impacto limitado a determinados ramais ou funcionalidades

Baixa/Leve	Falha sem impacto no serviço; Solicitações de ajuste, configuração ou informação
------------	---

12.6.3 Critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA

12.6.3.1 A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas no Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

12.6.3.2 Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

12.6.3.3 A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

12.6.3.4 Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho. Entretanto, o tempo de indisponibilidade até a o momento do correto diagnóstico será computado para fins de penalização caso a responsabilidade seja da CONTRATADA. É responsabilidade da CONTRATADA identificar e diagnosticar o fato gerador de qualquer indisponibilidade ou degradação de serviço sob a sua responsabilidade, bem como acionar e trabalhar em conjunto com as demais equipes para reestabelecer o ambiente.

12.6.3.5 As indisponibilidades programadas por manutenções autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

12.6.3.6 Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

12.6.3.7 Tabela de Critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA

Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS3	3 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS4	0,5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS5	4 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS6	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS7	2 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta

12.6.3.8 Tabela de Níveis de Serviço (SLA)

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Mínima Exigida	Forma de Verificação
		Tempo em que o Link IP (SIP Trunking) ou o			

INS1	Disponibilidade mensal do Serviço	Tronco EI está totalmente operacional, em relação ao tempo total programado, permitindo chamadas bidirecionais, excluindo manutenções programadas	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7% (máximo de 131 minutos de downtime não programados por mês)	Relatório Mensal Automático
INS2	Tempo Máximo de Atendimento (TMA /TTA)	Tempo máximo entre a abertura do chamado e o início do atendimento remoto/on-site	Horas	Menor ou igual a 2h (horário comercial); Menor ou igual a 1h para incidentes críticos	Sistema de Chamados
INS3	Tempo de resposta inicial	Tempo entre a abertura do chamado de falha crítica e o contato inicial (resposta) de um técnico qualificado da Contratada	Minutos	Máximo de 5 minutos, 24h por dia, 7 dias por semana	Sistema de Chamados
INS4	Relatório de Atendimento Técnico (RAT)	Envio de relatório detalhado após a solução definitiva do problema	Dias	Até 2 dias úteis	Protocolo Eletrônico
INS5	Tempo Máximo de Reparo (TMR/TTR)	Tempo entre a abertura e a solução (restabelecimento total) de uma falha crítica que cause indisponibilidade total ou parcial das linhas contratadas	Horas	Até 4 horas por dia, 7 dias por semana (24/7)	Sistema de Chamados
INS6	Notificação de interrupções programadas	Comunicação prévia mínima antes de manutenções planejadas	Dias	Até 4 dias úteis	Registro Formal (e-mail/Ordem de Serviço - OS)
INS7	Qualidade da Conexão VoIP	Medição da qualidade da rede (para Link IP)	Segundos	Latência Média (Round Trip Time): 150 milissegundos; Jitter Média (Variação de Atraso): 20 milissegundos Packet Loss ≤ 1%	Relatório Mensal Automático

12.6.3.9 Os níveis de serviços mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717 /2010 – Plenário).

12.6.3.10 Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados do Requisito de Implantação. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais definidas, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

12.6.3.11 Tabela de Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência da CONTRATANTE ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações da CONTRATANTE	Por ocorrência	5
TRS4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas	Por ocorrência	2
TRS5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento	Por ocorrência	2
TRS6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATA	Por ocorrência	2
TRS7	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores /metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS8	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada	Por ocorrência	5
TRS9	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados	Por dia, para cada profissional	5
TRS10	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais	Por ocorrência	50
TRS11	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	10
TRS12	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido	Por dia de atraso	3

TRS13	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente	Por ocorrência	5
TRS14	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS15	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique	Por dia de interrupção	100
TRS16	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas	Por ocorrência	50
TRS17	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes	Por ocorrência	5
TRS18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10

* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após a CONTRATANTE repassar uma informação solicitada, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado, dentre outros.

** Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

12.6.3.12 O pagamento mensal ficará condicionado à comprovação da prestação do serviço, à apresentação do relatório técnico mensal, do arquivo de detalhamento de chamadas em padrão FEBRABAN, dos indicadores de SLA por localidade, dos registros de chamados, das evidências de disponibilidade e da manifestação de aceite provisório pela fiscalização técnica, sem prejuízo da aplicação de glosas, sanções e demais medidas contratuais cabíveis.

12.6.3.13 Cumprir, no que couber, as exigências contidas na Resolução ANATEL 784/2024.

12.7 Do Não Parcelamento do Objeto

12.7.1 Ao optar pelo não parcelamento, é possível garantir que o equipamento seja adquirido de um único fornecedor, assegurando a compatibilidade total da solução. Isso é especialmente relevante em ambientes de pesquisa científica, onde a uniformidade dos dispositivos facilita a operação, a manutenção e o suporte técnico

12.7.2 A não divisão da solução simplifica a administração do contrato, uma vez que a contratação de um único fornecedor evita a necessidade de gerir múltiplos contratos, cronogramas e entregas. Além disso, a centralização do fornecimento e da garantia permite um melhor acompanhamento e controle sobre os prazos, entregas, qualidade dos produtos e eventuais responsabilidades contratuais.

12.7.3 Ao concentrar a aquisição em um único lote, haverá maior facilidade logística, com a entrega e instalação do equipamento (hardware) e sistemas embarcados, minimizando potenciais falhas que podem ocorrer ao lidar com equipamentos de fornecedores diferentes.

12.7.4 A contratação de múltiplos fornecedores em um processo parcelado pode aumentar o risco de atrasos, pois cada empresa teria seu próprio cronograma de entrega e instalação. Com a contratação centralizada, o fornecedor escolhido será responsável por todos os monitores, o que permite uma implementação mais rápida e com menor chance de desencontro entre prazos, entregas e etapas de instalação.

12.7.5 Optando por um único fornecedor, a garantia e o suporte técnico se tornam mais simples e eficientes. Caso surjam problemas técnicos, a Administração terá apenas um ponto de contato para resolver todas as questões

12.7.6 O não parcelamento da solução para aquisição é justificado pela necessidade de padronização tecnológica, redução de custos, eficiência operacional e simplificação dos processos logísticos e contratuais. Essa abordagem assegura maior controle, facilita a gestão do contrato e otimiza a implementação da solução, beneficiando diretamente o fluxo de trabalho no ambiente hospitalar e garantindo maior eficiência para a Administração.

12.7.7 A decisão de não parcelar a aquisição está embasada nos princípios da Lei nº 14.133/2021, que rege as contratações públicas. Primeiramente, o princípio da eficiência (art. 5º) orienta que a Administração deve buscar a melhor relação entre recursos e resultados, o que é favorecido pela centralização da compra, garantindo padronização tecnológica e facilidade de gestão.

12.7.8 Além disso, o princípio da economicidade (art. 6º, III) justifica o não parcelamento, pois a aquisição em um único lote pode gerar futura economia de escala, permitindo negociações mais vantajosas em termos de preço e condições contratuais.

12.7.9 A gestão simplificada também é assegurada pelo art. 18, que destaca a importância do planejamento adequado nas contratações, com a centralização favorecendo o controle e a execução do contrato. Ainda, o art. 40 obriga a justificativa da decisão de não parcelar, considerando a viabilidade técnica e econômica da contratação como um todo, o que neste caso, se traduz em maior eficiência operacional e menor risco de atrasos ou incompatibilidades.

12.7.10 Por fim, a gestão de riscos (art. 6º, XIII) é melhor realizada com a contratação de um único fornecedor, facilitando o monitoramento e mitigação de problemas que possam impactar a entrega ou integração dos monitores, garantindo a eficácia na implementação da solução.

12.7.11 Dessa forma, o não parcelamento da solução atende aos objetivos de eficiência, economicidade e simplificação administrativa, conforme os parâmetros estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 807.377,40

Valor (R\$): R\$ 807.377,40

13.1 A estimativa do custo total da contratação foi elaborada com base nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução Normativa SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

13.2 A estimativa de custo total da contratação é de **R\$ 807.377,40** (oitocentos e sete mil, trezentos e setenta e sete reais e quarenta centavos) por 60 (sessenta) meses, contados a partir da data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado, desde que justificado, por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme dispõe o artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021, e o artigo 22 da IN SGD/ME nº 94, de 2022.

13.2 Cálculo dos Custos Totais

G R U P O	I T E M	CATSER	OBJETO	UNI DADE	QUANTI DADE MEN SAL	QUANTI DADE ANUAL	VALOR UNITÁ RIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
	1	27731	Assinatura mensal de Entroncamento Digital	UN	19	228	R\$	R\$ 5.700,00	R\$ 68.400,00

1

		Bidirecional E1 (Custos dos Troncos E1)				300,00		
2	26615	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-FIXO minutos por mês	MIN	44.705	536.460	R\$ 0,06	R\$ 2.682,30	R\$ 32.187,60
3	26123	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO- MÓVEL (VC1) minutos por mês	MIN	43.313	519.756	R\$ 0,08	R\$ 3.465,04	R\$ 41.580,48
4	26131	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO- FIXO (Degraus 1 a 4) minutos por mês	MIN	3.214	38.568	R\$ 0,10	R\$ 321,40	R\$ 3.856,80
5	26140	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO MÓVEL (VC2 E VC3) minutos por mês	MIN	12.025	144.300	R\$ 0,10	R\$ 1.202,50	R\$ 14.430,00
6	27839	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País /Região minutos/mês	MIN	45	540	R\$ 1,89	R\$ 85,05	R\$ 1.020,60
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA MENSAL								R\$ 13.456,29
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA ANUAL								R\$ 161.475,48
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA por 60 meses								R\$ 807.377,40

3.3 As pesquisas de preços que fundamentam a presente estimativa de custo foram elaboradas em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, observando-se o disposto no art. 23, § 1º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como as orientações constantes no Guia Nacional de Pesquisa de Preços publicado pela Secretaria de Gestão do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Foram utilizadas, para composição do valor estimado, fontes oficiais e idôneas, com tratamento estatístico adequado (mediana), visando assegurar a fidedignidade e a economicidade da contratação.

13.4 Adequação orçamentária e financeira

13.4.1 Acerca da elaboração destes documentos, o art. 21 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, define:

Art. 21. A adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro serão elaborados pelos Integrantes Requisitante e Técnico, contendo:

- I. - a estimativa do impacto no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso; e
- II. - cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõem, e a previsão de desembolso para cada uma delas.

13.4.2 Assim, considerando a estimativa de custos da contratação e a estimativa de demanda, conforme a execução escalonada, as despesas inerentes à contratação do objeto correrão à conta da dotação orçamentária e da seguinte composição quanto ao impacto orçamentário e financeiro especificada abaixo.

13.5 Dotação orçamentária:

1. Gestão/Unidade: 250052;

- 2. Programa de Trabalho: 10 302 5118 8758 0033
- 3. PTRES (Programa de Trabalho Resumido): 234640.;
- 4. Fonte de Recursos: 1002000000;
- 5. Elemento de Despesa: 339039;
- 6. Atividade: CUSTEIO;
- 7. Esfera Orçamentária: 2 - Seguridade Social;

13.6 Orçamento Previsto:

GRUPO	Valor - R\$	FONTE (PROGRAMA/AÇÃO)
1	R\$ 807.377,40	Recursos INCA/MS
TOTAL		R\$ 807.377,40

13.7 Cronograma Físico Financeiro

Cronograma de Desembolso - 2026					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
			R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29
Total Estimado para o exercício				R\$ 40.368,87	

Cronograma de Desembolso - 2027					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29	R\$ 13.456,29			
Total Estimado para o exercício				R\$ 121.106,61	

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 A contratação integral será a melhor solução, sendo economicamente viável, não apresentando perdas pelo fator escala e que terá garantia de melhor competitividade entre as licitantes.

14.2 A Solução atende integralmente aos requisitos funcionais essenciais, sendo perfeitamente compatível com o ambiente de telefonia utilizado pelo INCA.

14.3 O dimensionamento da capacidade de comunicação por meio dos troncos E1 (ou a combinação de múltiplos E1s) foi baseado em dados históricos de tráfego (picos de chamadas, volume médio) e no número de usuários /ramais, comprovando que o volume a ser contratado é suficiente para garantir a qualidade de serviço de telefonia do INCA.

14.4 A solução a ser contratada é compatível com as Centrais Telefônicas (PABX), garantindo a integração dos sistemas de comunicação do INCA.

14.5 A escolha da tecnologia E1 é justificada pela necessidade de um serviço de comunicação de voz com alta disponibilidade, qualidade e capacidade adequadamente dimensionada para atender ao fluxo de trabalho do instituto, integrando-se eficientemente à infraestrutura existente.

14.6 A solução adotada demonstra-se a mais adequada ao cenário atual e futuro do INCA, alinhando-se aos objetivos estratégicos do PDTI vigente, ao princípio da eficiência previsto no art. 11, caput, da Lei nº 14.133/2021, e às diretrizes da Instrução Normativa SEGES/ME nº 94/2022, que preconizam a seleção da alternativa que proporcione melhor relação entre custos e benefícios para a Administração.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

14.1 A solução escolhida foi selecionada após análise comparativa das alternativas levantadas, considerando critérios técnicos, operacionais, financeiros e de aderência às necessidades institucionais descritas no presente Estudo Técnico Preliminar.

14.2 Do ponto de vista técnico, a opção apresenta maior previsibilidade e controle orçamentário. O modelo contratado assegura a cobertura integral de mão de obra e deslocamento, permitindo que as atividades preventivas e corretivas sejam realizadas dentro dos prazos rigorosos de SLA estabelecidos, garantindo elevada disponibilidade operacional e continuidade dos serviços críticos de Telefonia do INCA.

14.3 Conforme demonstrado neste estudo, neste momento é vantajoso e econômico para este Instituto a utilização dos serviços de fixo-fixo e fixo-móvel local por meio do STFC, uma vez que são utilizados os mesmos troncos E1 para saídas das ligações fixo-móvel.

14.4 A opção pela solução STFC permitirá a manutenção dos investimentos feitos anteriormente pelo Instituto e compatível com a solução atualmente implementada.

14.5 Assim, podemos concluir que a solução adotada demonstra ser a mais adequada ao cenário atual e futuro do INCA, alinhando-se aos objetivos estratégicos do PDTI vigente, ao princípio da eficiência previsto no art. 11, caput, da Lei nº 14.133/2021, e às diretrizes da Instrução Normativa SEGES/ME nº 94/2022, que preconizam a seleção da alternativa que proporcione melhor relação entre custos e benefícios para a Administração.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1 A contratação da solução trará benefícios técnicos, operacionais, econômicos e estratégicos ao Instituto Nacional do Câncer – INCA, com impacto direto na continuidade e qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação atendendo as necessidades de níveis de serviço de telefonia.

16.2 Do ponto de vista técnico e operacional, a contratação garantirá elevada disponibilidade dos serviços de telefonia, garantindo a continuidade dos serviços de telefonia disponibilizados para o Instituto de acordo com os prazos rígidos de SLA, reduzindo significativamente o risco de indisponibilidade prolongada e de impactos negativos aos serviços essenciais da instituição.

16.3 No aspecto econômico, a previsibilidade de custos permitirá melhor planejamento e execução orçamentária, evitando gastos imprevistos e otimizando o uso dos recursos públicos. O modelo garantirá a sustentabilidade e manutenção do ambiente operacional atual de telefonia em operação.

16.4 Sob a perspectiva estratégica e administrativa, a contratação proporcionará:

1. Economia no valor da contratação em função do ganho de escala da compra centralizada.
2. Eficiência com a redução do custo administrativo em função da redução da fragmentação de processos licitatórios;

3. Simplificação do processo de contratação pública do serviço como um todo em função da nova modelagem proposta com redução do número de lotes e itens na contratação e;
4. Redução dos custos administrativo com os controles da prestação do serviço na execução contratual em função da redução do número das tarifas dos itens a serem contratados e controlados nos processos de acompanhamento e cobrança.

16.5 Em síntese, a solução a ser contratada contribuirá para a manutenção da operação ininterrupta do serviço de telefonia, mitigará riscos de falhas e indisponibilidades, e otimizará o uso dos recursos financeiros e humanos, assegurando maior eficiência e eficácia na gestão da infraestrutura tecnológica do INCA.

17. Providências a serem Adotadas

17.1 Para viabilizar a contratação da solução definida neste Estudo Técnico Preliminar, serão necessárias as seguintes providências:

17.1.1 A equipe técnica da SETI/INCA deverá consolidar o inventário atualizado dos equipamentos contemplados na contratação para conexão com os links E1 contratados.

17.1.2 Deverá ser elaborada a minuta do Termo de Referência (TR), contemplando todos os requisitos técnicos, operacionais e de nível de serviço (SLA) descritos neste ETP, incluindo prazos máximos de atendimento para manutenções corretivas e periodicidade para as manutenções preventivas.

17.1.3 Após a finalização do TR e sua validação pela área técnica, o processo seguirá para análise e aprovação jurídica, a fim de garantir aderência à legislação vigente e mitigar riscos de questionamentos futuros.

17.1.4 Com a aprovação jurídica, o processo será encaminhado para a área de licitações, que ficará responsável pela publicação do edital no ComprasNet, observando os prazos e procedimentos previstos na Lei nº 14.133/2021.

17.1.5 Paralelamente, a equipe de fiscalização e gestão contratual deverá preparar os instrumentos de acompanhamento e controle, incluindo formulários e sistemas para registro das manutenções realizadas, monitoramento de SLA e conferência das faturas mensais com base no inventário atualizado.

17.1.6 Após a adjudicação e assinatura do contrato, será realizada reunião inicial (kick-off) com a empresa contratada, para alinhar os procedimentos operacionais, canais de comunicação, prazos de atendimento e responsabilidades, garantindo o pleno entendimento das condições contratuais e a imediata execução dos serviços.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1 Esta equipe de planejamento declara viável a presente contratação, com base nas análises técnicas, econômicas e operacionais desenvolvidas neste Estudo Técnico Preliminar, que demonstraram que a solução proposta atende plenamente às necessidades institucionais do Instituto Nacional de Câncer – INCA, garantindo a continuidade e a disponibilidade da infraestrutura de telefonia que é essencial às atividades finalísticas e administrativas.

18.2 A opção selecionada apresenta a melhor relação custo-benefício, assegurando previsibilidade orçamentária, níveis de serviço compatíveis com a criticidade do serviço, cobertura integral de manutenção preventiva e corretiva e alinhamento às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) vigente.

18.3 Adicionalmente, o modelo adotado reduz riscos de indisponibilidade prolongada, elimina a necessidade de empenhos emergenciais e simplifica a gestão contratual, atendendo aos princípios da economicidade, eficiência e continuidade do serviço público, conforme estabelecido nos arts. 11 e 18 da Lei nº 14.133 /2021.

18.4 Assim, conclui-se que a contratação é viável técnica, operacional, econômica e juridicamente, recomendando-se sua tramitação para as fases subsequentes do processo licitatório.

19. 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](#).

CARLOS HENRIQUE FERNANDES MARTINS

Analista C&T - Requisitante



Assinou eletronicamente em 07/07/2026 às 14:58:08.

MARLON MARCELO DA SILVA PARAENSE

Analista C&T - Técnico



Assinou eletronicamente em 07/07/2026 às 13:35:05.

RICARDO LUIZ PEREIRA MACEIRA

Assistente C&T - Administrativo



Assinou eletronicamente em 07/07/2026 às 12:12:00.

ROBERTO LUIZ SILVA DOS SANTOS

Autoridade Máxima da Área de TIC



Assinou eletronicamente em 07/07/2026 às 16:33:30.



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Câncer
Gabinete
Serviço de Tecnologia da Informação

PLANILHA DE ORÇAMENTO
(ART. 25, §7º, DA LEI Nº 14.133/21)

Data base: 13/05/2026

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	1	Assinatura mensal de Entroncamento Digital Bidirecional E1 (Custos dos Troncos E1)	27731	UNIDADE	19	228	R\$ 300,00	R\$ 5.700,00	R\$ 68.400,00
	2	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-FIXO minutos por mês	26115	MINUTOS	44705	536460	R\$ 0,06	R\$ 2.682,30	R\$ 32.187,60
	3	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1) minutos por mês	26123	MINUTOS	43313	519756	R\$ 0,08	R\$ 3.465,04	R\$ 41.580,48
	4	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-FIXO(Degraus 1 a 4) minutos por mês	26131	MINUTOS	3214	38568	R\$ 0,10	R\$ 321,40	R\$ 3.856,80
	5	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO MÓVEL (VC2 E VC3) minutos por mês	26140	MINUTOS	12025	14430	R\$ 0,10	R\$ 1.202,50	R\$ 14.430,00
	6	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País /Região minutos por mês	27839	MINUTOS	45	540	R\$ 1,89	R\$ 85,05	R\$ 1.020,60
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA MENSAL									R\$ 13.456,29
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA ANUAL									R\$ 161.475,45
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA POR 60 MESES									R\$ 807.377,40

Atenciosamente,

Júlio César Moreira dos Santos
Chefe do Serviço de Compras
PORTARIA GM/MS Nº 1.204, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar Moreira dos Santos, Chefe do Serviço de Compras**, em 06/07/2026, às 15:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0055242725** e o código CRC **B35EE37C**.

Referência: Processo nº 25410.016062/2025-07

SEI nº 0055242725

Serviço de Compras - SECOM/INCA
Rua Marquês de Pombal, nº 125 - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20230-240
Site

ANEXO I
TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

[...]

[...]

www.gov.br/inca

MINISTÉRIO DA SAÚDE

[...]

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

[...]

[...]

[...]

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

[...]

[...]

[...]

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

[...]

[...]

[...]

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela

www.gov.br/inca

CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

[...]

[...]

[...]

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

www.gov.br/inca

[...]

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

[...]

[...]

[...]

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os

www.gov.br/inca

direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

[...]

[...]

[...]

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[...]

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<Nome> <Qualificação>	<Nome> Matrícula: xxxxxxxx

TESTEMUNHAS	
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**ANEXO II
TERMO DE CIÊNCIA**

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA
Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO III
DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU
DECLARAÇÃO DE OPÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº **XXX/2024**, que a empresa **<Razão Social da Empresa>**, registrada no CNPJ/MF **<CNPJ>**, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações do INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER do MINISTÉRIO DA SAÚDE, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.

OU

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº **XXX/2024**, que a empresa **<Razão Social da Empresa>**, registrada no CNPJ/MF **<CNPJ>**, Em conformidade a previsão contida no Termo de Referência, manifestamos nossa opção por **não realização** da Vistoria Técnica.

Rio de Janeiro/RJ, **<dia>** de **<mês>** de 2024

. **[assinatura e carimbo]**
<Nome completo do emitente>
<Cargo do emitente>
<SIAPE do emitente>

[assinatura]
<Nome completo do representante da Empresa>
<Documento de Identificação>

www.gov.br/inca

ANEXO IV
DOCUMENTO PARA INDICAÇÃO DO PREPOSTO DA CONTRATADA

Por intermédio do presente instrumento, a empresa (.....), inscrita no CNPJ nº (.....), com Sede na Cidade de Xxxxxx/XX, neste ato representada pelo Senhor (.....), portador da Cédula de Identidade nº (.....), e do CPF nº (.....), vem perante o INCA/MS, em atendimento ao item (...) da Cláusula (....) do Contrato nº (xxx/202x-INCA), indicar preposto para representar esta empresa nos assuntos atinentes ao presente instrumento contratual.

Contrato nº :	
Objeto:	
Preposto da Empresa:	
C.P.F.:	
Cargo:	
Telefones:	
E-mail:	

Rio de Janeiro/RJ, <dia> de <mês> de 2025

<Representante da empresa que indicou o preposto>

<Nome da Empresa>

ANEXO V
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Ao
Instituto Nacional de Câncer (INCA/MS)

DADOS DA EMPRESA	
Nome:	<XXX>
CNPJ:	<XXX>
Endereço:	<XXX>
CEP:	<XXX>
E-mail:	<XXX>
Telefone:	<XXX>
Dados bancários:	<XXX>
Identificação do responsável pela assinatura do Contrato	<Nome completo>; <CPF>; <Identidade/órgão expeditor>; <Cargo/função>; <Endereço completo>; <Cidade>; <CEP>

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no **Pregão Eletrônico nº <XX/XXXX>**.

Declaramos que esta oferta tem **validade inicial de 90 (noventa) dias**, contados da data de abertura desta proposta.

Os serviços cotados nesta proposta dispõem das seguintes características:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL 60 MESES
1	Assinatura mensal de Entroncamento Digital Bidirecional E1 (Custos dos Troncos E1)	27731	Unidade	19	R\$	R\$	R\$	R\$
2	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-FIXO minutos por mês	26115	minutos	47.705	R\$	R\$	R\$	R\$
3	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1) minutos por mês	26123	minutos	43.313	R\$	R\$	R\$	R\$
4	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) minutos por mês	26131	minutos	3.214	R\$	R\$	R\$	R\$
5	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO MÓVEL (VC2 E VC3) minutos por mês	26140	minutos	12.025	R\$	R\$	R\$	R\$
6	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País /Região minutos por mês	27839	minutos	45	R\$	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO						R\$	R\$	R\$

O valor global da proposta por 12(doze) meses é de R\$ <XX/XXXX>. (<XX/XXXX> centavos).

Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação, estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.

Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços, incluindo o custo de equipamentos e demais recursos necessários à prestação do serviço, bem como todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que

possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

(local e data)

(assinatura
do representante legal devidamente identificada)

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no Termo de Referência.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. É necessário juntar à proposta cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
6. Observando o Termo de Referência, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

ANEXO VI

ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A LICITANTE deve apresentar abaixo a correlação dos itens referentes à Qualificação Técnicas presentes no item 10.34 e 10.35 do Termo de Referência, com os documentos de atestado de capacidade técnica apresentados em sua proposta:

ITEM DO TERMO DE REFERÊNCIA	PÁGINAS DA PROPOSTA QUE ATENDE AO CRITÉRIO DE SELEÇÃO
10.34 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas: 10.34.1 Comprovar contrato(s) com a experiência mínima de 5 (cinco) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes; 10.34.2 Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à 30% (trinta por cento) do objeto conforme apontados a seguir: • Ativação, gestão, manutenção e operação de troncos E1, no total de 10 (dez), operando pelo menos 1050 ramais; • Ativação, gestão, manutenção e operação de ligações telefônicas conforme especificado abaixo: ✓ 26.405 (vinte e seis mil, quatrocentos e cinco) minutos/mês de ligações locais STFC - FIXO-FIXO e FIXO-MÓVEL; ✓ 4.572 (quatro mil, quinhentos e setenta e dois) minutos/mês de ligações de longa distância nacional STFC - FIXO-FIXO e FIXO-MÓVEL; ✓ 14 (quatorze) minutos/mês de ligações internacionais STFC – FIXO-FIXO. 10.34.3 No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da CONTRATADA proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente. 10.34.4 Para fins de esclarecimento, ressalta-se o entendimento utilizado para GRUPO EMPRESARIAL como sendo o grupo de empresas mantido sob a direção, controle ou administração de outra, embora tendo, cada uma delas, personalidade jurídica própria e autonomia individual, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica; ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.	OS APONTAMENTOS ABAIXO DEVERÃO SER REALIZADOS PARA TODOS OS ITENS CITADOS NA COLUMA AO LADO: Páginas da proposta que atendem ao critério: Qual Empresa ou Instituição que prestou o Serviço e/ou forneceu o produto: Qual endereço da empresa ou Instituição que prestou o Serviço e/ou forneceu o produto: Qual o contato (e-mail / telefone) da empresa ou Instituição que prestou o Serviço e/ou forneceu o produto: Qual período da prestação do serviço(meses/anos): Qual(ais) item(ns) fornecido(s):

10.34.5 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor. 10.34.6 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos. 10.34.7 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente. 10.34.8 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos. 10.34.8.1 A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares, como contratos, notas fiscais e notas de empenho. 10.34.9 A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades. 10.35 Cada comprovação de capacidade técnica solicitada anteriormente, deverá ser realizada por meio de atestado ou conjunto de atestados que totalizados atendam aos critérios e volumes mínimos exigidos em cada comprovação, desde que executados simultaneamente.	Quantidade de itens fornecidos: Trecho do atestado que demonstra o atendimento à exigência:
---	---

Rio de Janeiro/RJ, <dia> de <mês> de 20XX

<Representante da empresa que indicou o preposto>

<Nome da Empresa>

ANEXO VII
TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato. Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>	...	
...	...	...	
...	...	...	
...	...	...	

4 – ASSINATURA**FISCAL TÉCNICO**

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO VIII
TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos. Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento **ATESTO/ATESTAMOS** que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >	...	
...	...	...	
...	...	...	
...	...	...	

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA**GESTOR DO CONTRATO**

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO**GESTOR DO CONTRATO**

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA**PREPOSTO**

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Câncer
Coordenação de Administração Geral
Serviço de Apoio às Licitações

CONTRATO Nº 179/2026

Processo nº 25410.016062/2025-07

ANEXO II

MINUTA DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER E

A **UNIÃO FEDERAL**, por intermédio do **INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER**, com sede na **Praça Cruz Vermelha nº 23, 4º andar, Rio de Janeiro - RJ, CEP. 20.231-130**, inscrito (a) no CNPJ/MS sob o nº 00.394.544/0171-50, neste ato representado pelo Direto Geral, Dr. ROBERTO DE ALMEIDA GIL, nomeado(a) pela Portaria nº 1.619, publicada no DOU de 13 de fevereiro de 2023, portador da Matrícula Funcional SIPAE nº. 6241986, doravante denominado CONTRATANTE, e o (a) **[Contratado]** inscrito (a) no CNPJ sob o nº, sediado(a) na **[endereço]**, na cidade de **[cidade]/[UF]** ..., doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por **[nome e função no CONTRATADO]**, conforme **[atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos]**, tendo em vista o que consta no Processo nº 25410.016062/2025-07, e em observância às disposições da **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº. .../2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de serviços continuados de telefonia convencional, possui níveis de SLAs estabelecidos em acordo para dar suporte as necessidades das unidades do Instituto Nacional de Câncer (INCA), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	1	Assinatura mensal de Entroncamento Digital Bidirecional E1 (Custos dos Troncos E1)	27731	UNIDADE	19	228	R\$	R\$	R\$
	2	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-FIXO minutos por mês	26115	MINUTOS	44705	536460	R\$	R\$	R\$
	3	Ligações locais STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1) minutos por mês	26123	MINUTOS	43313	519756	R\$	R\$	R\$
	4	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO-FIXO(Degraus 1 a 4) minutos por mês	26131	MINUTOS	3214	38568	R\$	R\$	R\$
	5	Ligações de Longa Distância Nacional STFC-LDN FIXO MÓVEL (VC2 E VC3) minutos por mês	26140	MINUTOS	12025	14430	R\$	R\$	R\$
	6	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País /Região minutos por mês	27839	MINUTOS	45	540	R\$	R\$	R\$

VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA MENSAL	R\$
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA ANUAL	R\$
VALOR TOTAL QUE A INSTITUIÇÃO SE DISPÕES A PAGA POR 60 MESES	R\$

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por igual período ou diverso do contratado originariamente, até o limite de 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

2.2.3. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

2.2.4. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ xxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxx).

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

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.2. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

1.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (*trinta*) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (*trinta*) dias;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições

exigidas para habilitação na licitação;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica nos seguintes locais: 1 - HCI - Praça da Cruz Vermelha, 23 - Centro; 2 - HCII - Rua Equador, 831 - Santo Cristo e; 3 - HC III/IV - Av. Visconde de Santa Isabel, 274A - Vila Isabel.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de

comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, .

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório

13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

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

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2026, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER - INCA, UASG 250052

Fonte de Recursos: 1002000000

Programa de Trabalho:10 302 5118 8758 0033

Elemento de Despesa: 339039

Plano Interno: 234640

Nota de Empenho: XXXXNEXXXXXX

[https://www.portaltransparencia.gov.br/despesas/empenho/25005200001XXXXNEXXXXXX?](https://www.portaltransparencia.gov.br/despesas/empenho/25005200001XXXXNEXXXXXX?ordenarPor=fase&direcao=asc)

[ordenarPor=fase&direcao=asc](#)

15.1.1. Objetivando dar maior transparência informamos que, no link acima, a contratada terá acesso as informações do empenho, bem como, poderá acompanhar todos os pagamentos referentes a ele em "Documentos Relacionados".

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor](#) - e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- FORO

18. Fica eleito o Foro da Justiça Federal no Rio de Janeiro, Seção Judiciária do Rio de Janeiro, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Rio de Janeiro,..... de..... de 2026.

Dr. ROBERTO DE ALMEIDA GIL

Diretor-Geral

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER - INCA/MS

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alberto de Carvalho Filho, Chefe do Serviço de Apoio às Licitações substituto(a)**, em 26/08/2026, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0057493775** e o código CRC **BDE5DF50**.

Referência: Processo nº 25410.016062/2025-07

SEI nº 0057493775

Serviço de Apoio às Licitações - SEAL/INCA
Rua Marquês de Pombal, nº 125 - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20230-240
Site