

## SUPERINTENDENCIA DO MINISTERIO DA SAUDE/SC

# Termo de Referência 1/2026

## Informações Básicas

|                           |  |                              |                          |
|---------------------------|--|------------------------------|--------------------------|
| <b>Número do artefato</b> | <b>UASG</b>  | <b>Editado por</b>           | <b>Atualizado em</b>     |
| 1/2026                    | 250036-SUPERINTENDENCIA DO MINISTERIO DA SAUDE /SC | JULIO CESAR RIBEIRO DA SILVA | 29/04/2026 12:20 (v 0.7) |

**Status**  
ASSINADO

## Outras informações

|   |                              |                                |
|---|------------------------------|--------------------------------|
| <b>Categoria</b>  | <b>Número da Contratação</b> | <b>Processo Administrativo</b> |
| VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC | 19/2026                      | 25024.000841/2025-36           |

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Contratação de Serviços de Telefonia IP, com Tronco E1 digital, com mínimo de 31 (linhas) ramais, com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, Local e Longa Distancia Nacional (LDN), incluso PABX VIRTUAL OU FÍSICO, com os aparelhos/equipamentos em regime de comodato, com inclusão de instalação, configuração e suporte, para atendimento das necessidades, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| Item | Descrição  | Especificação  | CATSER | Métrica ou Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário | Valor Total PARA 12 MESES |
|------|--|--|--------|------------------------------|------------|----------------|---------------------------|
| 1    | Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional (LDN), incluso PABX virtual e aparelhos telefônicos conforme o Termo de referência. | Serviços de Telefonia IP, com Tronco E1 digital, com mínimo de 31 (linhas) ramais, com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, Local e Longa Distância Nacional (LDN), incluso PABX VIRTUAL OU FÍSICO, com inclusão de instalação, configuração e suporte, para toda a vigência contratual | 27731  | SERVIÇO                      | 01         | R\$ 4.027,14   | R\$ 48.325,68             |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>- Taxa de assinatura de DDR para manter o serviço contratado (E1, VoIP)</p> <p>- Taxa de assinatura de Ramal Telefônico a ser cobrado a cada ramal.</p> <p>- Taxa de instalação de DDR a ser cobrada por site (E1, VoIP).</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

**Itens fornecidos em regime de comodato pela contratada, inclusos telefones e equipamentos, instalação, configuração e suporte:**

|  |                                  |   |           |                 |  |
|--|----------------------------------|---|-----------|-----------------|--|
|  | <b>Equipamentos de telefonia</b> | <b>Aparelhos telefônicos VoIP, conforme especificação do Termo de Referência, em regime de comodato, conforme item 2.3.1, 2.3.2 e 2.3.3 do T.R.</b>                   | <b>31</b> | <b>comodato</b> |  |
|  | <b>Equipamentos de telefonia</b> | <b>Módulo de Expansão para aumentar o número de chamadas visualizadas, recursos disponíveis para o IP Phone, em regime de comodato, conforme item 2.3.3.1 do T.R.</b> | <b>01</b> | <b>comodato</b> |  |
|  | <b>Equipamentos de telefonia</b> | <b>Gateway de voz, conforme especificação do Termo de Referência, em regime de comodato, conforme item 2.3.4 do T.R.</b>  | <b>01</b> | <b>comodato</b> |  |
|  | <b>Equipamentos de telefonia</b> | <b>Balun E1 conversor RJ45xBNC (TX/RX), conforme especificação do Termo de Referência, em regime de comodato, conforme item 2.3.5 do T.R.</b>                         | <b>01</b> | <b>comodato</b> |  |

## Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

## Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. O objeto da licitação tem a natureza de SERVIÇO COMUM.

## Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação é de **2 (dois) anos**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, 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 justifica-se que o Contrato atual celebrado com a empresa Claro S.A. para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) encerra sua vigência no dia 31/05. Nessa razão, torna-se imprescindível que haja nova contratação do serviço telefônico a ser prestado por empresa especializada, para que não haja comprometimento das atividades desenvolvidas pela SEMS /SC, visto ser o serviço de telefonia essencial para o cumprimento dos objetivos e metas da SMSA/SC. Atualmente é necessária a mudança do sistema analógico para VOIP, já que preconiza o princípio da Eficiência e Economicidade no serviço prestado, já que reduzirá os custos com o sistema anterior.

O objetivo desta contratação é suprir a lacuna e a demanda atual, modernizando a prestação o modelo anterior utilizado, visando a obter atualização tecnológica, manutenção e suporte adequado, integração da rede de telefonia, para todas as unidades, melhoria na gestão do contrato e melhoria no controle do gasto público.

2.1.1. A modernização do sistema de telefonia pretende incluir ao novo processo PABX em nuvem, o sistema de VOIP, sistema de Ramais, telefonia LDN e FIXA, dentre outros itens.

2.1.2. Com a implementação moderna e atual os resultados pretendidos serão de maior eficiência nas comunicações internas e externas, com gastos controlados, modernização do sistema de atendimento e comunicação entre os usuários e entre órgão parceiros, atualização da comunicação virtual, rapidez nos processos de trabalho em decorrência da agilidade das soluções pelo pronto atendimento da comunicação e das demandas de trabalho.

2.1.3. A contratação de um serviço de telefonia de Voz sobre IP (VoIP) pode trazer diversas vantagens significativas. Uma das principais razões é a economia de custos, já que os serviços VoIP geralmente são mais acessíveis do que as linhas telefônicas tradicionais, especialmente em chamadas de longa distância ou internacionais. Isso ocorre porque a tecnologia VoIP utiliza a Internet para transmitir chamadas, eliminando os custos associados às tarifas telefônicas convencionais.

2.1.4. Além disso, a flexibilidade é um ponto forte dos serviços VoIP. Com acesso à Internet, pode-se efetuar chamadas de praticamente qualquer lugar, e muitos provedores oferecem aplicativos móveis para que se possa realizar chamadas enquanto está em movimento. A variedade de recursos é outro aspecto importante. A Telefonia VoIP oferece desde recursos básicos, como correio de voz e chamada em espera, até recursos mais avançados, como conferências de áudio e vídeo, identificação de chamadas e encaminhamento.

2.1.5. A integração com outras tecnologias é uma característica valiosa dos serviços de VoIP. Eles podem ser facilmente integrados a aplicativos de mensagens instantâneas, videoconferências e sistemas de gerenciamento de clientes, proporcionando uma experiência mais integrada e eficiente. A escalabilidade também é uma vantagem, permitindo que se adicione linhas e recursos conforme as necessidades institucionais.

2.1.6. A qualidade de som das chamadas VoIP é geralmente boa, desde que se tenha uma conexão de Internet estável. Muitos serviços VoIP também suportam chamadas de vídeo e compartilhamento de arquivos, o que pode ser útil para a colaboração e comunicação visual.

2.1.7. A telefonia VoIP aproveita a infraestrutura já existente de redes de Internet para transmitir chamadas de voz. Isso elimina a necessidade de manter duas redes separadas (uma para voz e outra para dados), o que simplifica sua operação e reduz os custos de manutenção.

2.1.8. Considerando que os serviços objeto desta contratação representam parcela indispensável ao alcance da missão e das metas estabelecidas pela administração, seu objetivo maior é a continuidade dos serviços e o consequente funcionamento regular do Órgão.

2.1.9. A ausência do serviço pode prejudicar o cumprimento das metas definidas, uma vez que impacta negativamente na execução das atividades administrativas.

2.1.10. A opção por contratação dos equipamentos em regime de comodato justifica-se por se tratar de uma modalidade em que um aparelho é cedido sem custos na contratação de um serviço. Sendo assim, enquanto o contrato se mantiver válido, o beneficiário pode fazer uso do equipamento sem qualquer cobrança adicional. Tal escolha revela-se de maneira vantajosa para a administração, poupando-a de realização de novos gastos para aquisição dos aparelhos, bem como evidencia o princípio da economia processual, na medida que não impõe necessidade de nova contratação em separado, de maneira que o erário seja preservado de outras despesas.

2.1.11. A franquia ilimitada ora adotada nos termos do certame licitatório demonstra-se vantajosa na medida em que permite o uso do serviço de maneira contínua por esta unidade sem haver oscilações bruscas nos níveis dos valores de consumo mensal.

2.1.12. A presente contratação visa também garantir permanentes atualizações tecnológicas, possibilitando maior integração entre os recursos existentes no mercado, pois os equipamentos solicitados abrangem a modernização do sistema de telefonia atualmente existente (Analógico).

*2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.*

2.3. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

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

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

3.1. A solução de TIC consiste em dar solução de telefonia deverá utilizar a tecnologia IP e deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades atender a SMSA/SC:

3.1.1. Desvio incondicional de chamadas

3.1.2. Desvio de chamadas em caso de ocupado

3.1.3. Desvio de chamada em não atendimento

3.1.4. Desvio de chamada quando indisponível

3.1.5. Retorno de chamada

3.1.6. Transferência de chamada

3.1.7. Aviso de chamada em espera

3.1.8. Restrição do número de Origem

3.1.9. Apresentação do nome do Originador

3.1.10. Apresentação do número de origem

3.1.11. Chamada em espera

3.1.12. Bloqueio / Desbloqueio de chamadas recebidas

3.1.13. Discagem do último número

3.1.14. Bloqueio / Desbloqueio de chamadas realizadas

3.1.15. Log de Chamadas

3.1.16. Conferências com pelo menos três Ramais.

3.1.17. Possibilitar captura de chamadas de outro ramal

3.1.18. Caixa Postal

3.2. Contar com a solução de Telefonia VoIP, com a instalação de novos equipamentos que trarão modernização tecnológica do sistema de telefonia, possibilitando sua compatibilidade com componentes e sistemas atualizados, novas normas de telefonia e integração com novas tecnologias de telecomunicações existentes e com comprovada viabilidade.

### 3.3. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS EM REGIME DE COMODATO **de 31 TELEFONES IP:**

A solução deverá contemplar o fornecimento integral dos equipamentos necessários para a contratação, os aparelhos telefônicos incluindo sua instalação, configuração e suporte durante toda a vigência do contrato, segue itens abaixo:

#### 3.3.1. **ITEM - Equipamentos de telefonia - 11 TELEFONES IP SEM FIO**

a) Especificações mínimas:

|   |   |
|---|---|
| <b>Interface de transmissão</b>                 | <b>Padrões de telefonia:</b> DECT<br><b>Faixas de frequência:</b><br>1880 – 1900 MHz (Europa), 1920 – 1930 MHz (EUA),<br>1910 – 1920 MHz (Brasil), 1786 – 1792 MHz (Coreia),<br>1893 – 1906 MHz (Japão), 1880 – 1895 MHz (Taiwan)<br><b>Número de canais:</b> 10 (Europa), 5 (EUA, Brasil e Japão), 3 (Coreia), 8 (Taiwan)<br><b>Alcance em ambientes externos:</b> até 350 metros (DP752) ou até 300 metros (DP750)<br><b>Alcance em ambientes internos:</b> até 50 metros |
| <b>Periféricos</b>                              | LCD TFT colorido de 1,8 pol (128x160)<br>23 teclas, incluindo 2 teclas programáveis, 5 teclas de navegação/menu, 4 teclas exclusivas para as funções SEND (enviar), POWER/END (ligar/desligar), SPEAKERPHONE (viva-voz), MUTE (silenciar)<br>LED MWI em 3 cores<br>Conector para fones de 3,5 mm<br>Presilha removível para cinto<br>Porta micro-USB para carga alternativa e operação sem bateria  |
| <b>Protocolo/padrões</b>                        | Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos   |
| <b>Codecs de voz</b>                            | Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita (G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, iLBC e OPUS com suporte via estação base DECT complementar), AEC, AGC, redução de ruído ambiente no microfone do aparelho, eliminação avançada de ruído do áudio de entrada   |
| <b>Recursos de telefonia</b>                    | Espera, transferência, encaminhamento, conferência de três vias, PTT, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, agenda para download, chamada em espera, registro de chamadas, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível   |
| <b>Áudio em HD</b>                              | Sim, tanto no aparelho quanto no viva-voz   |
| <b>Segurança</b>                                | Autenticação e criptografia DECT  |
| <b>Vários idiomas</b>                           | Inglês, tcheco, alemão, espanhol, francês, hebraico, italiano, holandês, polonês, português, russo, sueco, turco, árabe, chinês simplificado, chinês tradicional, japonês, coreano, eslovaco, sérvio  |
| <b>Upgrade/provisionamento</b>                  | Upgrade OTA de software (SUOTA), provisionamento OTA do aparelho  |
| <b>Acesso a várias linhas</b>                   | Cada aparelho pode acessar até dez (10) linhas  |
| <b>Uso eficiente da energia e energia verde</b> | Fonte de alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50/60 Hz; Saída 5 VCC 1 A; Conexão micro-USB; Baterias AAA recarregáveis de Ni-MH de 800 mAh e baixo nível de descarga (250 horas em espera e 20 horas de conversa)  |
| <b>Conteúdo da embalagem</b>                    | Aparelho, fonte de alimentação universal, base de carga, presilha para cinto, 2 baterias, Quick Start Guide (Manual de Início Rápido)   |
| <b>Dimensões (A x L x P)</b>                    | Aparelho: TBD; Base de carga: TBD   |
| <b>Peso</b>                                     | Aparelho: TBD; Base de carga: TBD; Fonte de alimentação universal: TBD; Embalagem: TBD  |
| <b>Temperatura e umidade</b>                    | Operação: -10 a 50 °C (14 a 122 °F); Carga: 0 a 45 °C (32 a 113 °F)<br>Armazenamento: -20 a 60 °C (-4 a 140 °F); Umidade: 10% a 90% sem condensação   |

INTERFACE DE REDE: Interface de linha Gigabit Ethernet (10/100/1000); Interface Ethernet secundária 10/100/1000 MB/s

## b) Características:

O DP722 é um telefone IP sem fio DECT que permite aos usuários mobilizar a rede VoIP em todos os ambientes de escritório, depósito, loja e residenciais. Suportado pelas estações base VoIP DECT DP750 e DP752 da Grandstream, ele proporciona uma combinação de mobilidade e telefonia com eficiência de desempenho. Essa opção financeiramente viável, com ótimo custo-benefício, permite o uso de até cinco aparelhos DP722 em uma estação base. Cada DP722 suporta o alcance de até 350 metros em ambientes externos (com o DP752) e 50 metros em ambientes internos, com 20 horas de conversa e 250 horas em espera. Ele apresenta um conjunto de recursos avançados, como suporte para até 10 contas SIP por aparelho, áudio Full HD, tela colorida de 1,8 polegadas, conector para fones de 3,5 mm, PTT, viva-voz e muito mais. Quando emparelhado com as estações base DECT da Grandstream, o DP722 oferece uma solução DECT sem fio intermediária econômica para qualquer usuário empresarial ou residencial.



foto meramente ilustrativa

### 3.3.2. ITEM - Equipamentos de telefonia - 20 TELEFONES IP COM FIO

- Fornecimento de TELEFONES IP COM FIO, quantidade de 20 telefones, em comodato;

a) Especificações Técnicas: GTIN 6947273702818

Protocolos/padrões SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPV6

Interfaces de rede Interface de linha Gigabit Ethernet (10/100/1000) Interface Ethernet secundária 10/100/1000 MB/s

Tela LCD TFT colorido de 2,4 pol (320x240)

Teclas de recursos Teclas para 4 linhas com até 2 contas SIP, 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML, 5 teclas de navegação/menu, 9 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), TRANSFER (transferência), HOLD (espera), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume)

Porta auxiliar Conector RJ9 para fones (compatível com EHS com fones Plantronics)

Codecs de voz e recursos Suporta G7.29A/B, G.711μ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G723, iLBC, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC

Recursos de telefonia Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 3 vias, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, exibição de chamadas compartilhadas (SCA, shared call appearance)/exibição de linhas transferidas (BLA, bridged line appearance), agenda para download (XML, LDAP, até 1000 itens), chamada em espera, registro de chamadas (até 1000 registros), personalização da tela em XML, discagem automática com aparelho ocupado, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível, uso compartilhado de recursos, tons de chamada musicais e música de espera personalizados, redundância de servidores e failover

Áudio em HD Sim, aparelho e viva-voz HD com suporte a áudio em banda larga

Suporte de base Sim, permite posições em dois ângulos, suporte de parede (o suporte de parede é \*vendido separadamente)

Qualidade de serviço Qualidade serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1P) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)

Segurança Senhas de usuário e administrador, autenticação baseada em MD5 e MD5-sess, arquivo de configuração com criptografia AES de 256 bits, SRTP, TLS, controle de acesso a mídia 802.1x, inicialização segura.

Vários idiomas Inglês, alemão, italiano, francês, espanhol, português, russo, croata, chinês, coreano, japonês e outros

Upgrade/provisionamento Upgrade de firmware via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML com criptografia AES ou GDMS/TR-069.

Uso eficiente da energia e Fonte de alimentação universal incluída: Entrada:100- 15/03/2022 17:46 SEI/MS - 0025310651 - T energia verde 240 V; Saída: +5 V, 0,6 A ;

Temperatura e umidade Operação: 0 °C a 40 °C Armazenamento: -10°C a 60°C Umidade: 10% a 90% sem condensação

Aspectos físicos FCC: Part 15 Class B; FCC Part 68 HAC CE: EN 55032; EN 55035; EN 61000-3-2; EN 61000-3-3; EN 60950-1 RCM: AS/NZS CISPR32;AS/NZS 61000.3.2; AS/NZS 61000.3.3; AS/NZS 60950.1; AS/CA S004 IC: ICES-003; CS-03.

b) Características

Áudio em HD compatível com todos os principais codecs, como codecs de banda larga G.722 e Opus Até 16 teclas digitais BLF Proteção de nível empresarial, incluindo inicialização segura, duas imagens de firmware e armazenamento de dados criptografado Suporta 2 contas SIP e teclas multifuncionais para 4 linhas



**foto meramente ilustrativa**

3.3.3. ITEM - Equipamentos de telefonia - TELEFONE COM FIO - Fornecimento de 01 TELEFONE IP COM FIO para uso da recepcionista/telefonista, em comodato;

a) Especificações Técnicas: Avaya j139



**foto meramente ilustrativa**

3.3.3.1. ITEM - Equipamentos de telefonia - MÓDULO DE EXPANSÃO - em comodato; - Fornecimento de 01 MÓDULOS DE EXPANSÃO de telefone para uso das recepcionistas/telefonista em comodato. Os aparelhos de expansão, também, deverão ser compatíveis entre os demais equipamentos utilizados.

a) Especificações:



**foto meramente ilustrativa**

c) modelo completo de telefone e módulo de expansão:



**foto meramente ilustrativa**

3.3.4. ITEM - Equipamentos de telefonia - GATEWAY DE VOZ - em comodato;

- Fornecimento de 01 GATEWAY DE VOZ - AudioCodes Mediant 800 Multi Service Business Router 4x E1 (M800C-4ET4S-A1GES) a) Especificações: O AudioCodes M800C-4ET4S-A1GES é um roteador multifuncional que combina acesso, dados, voz e segurança em um único dispositivo. É ideal para dados gerenciados, entroncamento SIP, PBX hospedado e serviços em nuvem, e permite que os provedores de serviços implantem soluções flexíveis e econômicas e maximizem as oportunidades de receita, minimizando CAPEX e OPEX.

Projetado especificamente para atender às necessidades de SMBs e PMEs, a arquitetura multi-core exclusiva do Mediant™ 800 MSBR oferece alto desempenho consistente em todos os serviços, permitindo que os clientes finais obtenham o máximo de suas conexões de banda larga para aplicativos de dados e voz.

Principais recursos dos AudioCodes M800C-4ET4S-A1GES 4 interfaces WAN 124 Sessões TDM 12 interfaces LAN WiFi 802.11n Interoperabilidade abrangente Funcionalidade tudo-em-um Interfaces múltiplas Qualidade superior Alta resiliência

a ) Especificação Técnica AudioCodes M800C-4ET4S-A1GES Capacidade Mediant 800B: - Máx. Sessões de sinalização / mídia: 60 - máx. Usuários registrados: 500 - Sessões de transcodificação: 57 Mediant 800C: - Máx. Sessões de sinalização / mídia: 200 - máx. Usuários registrados: 600 - Sessões de transcodificação: 110 Interfaces de rede WAN: Múltipla suporte WAN para T1 / E1, SHDSL, ADSL2+, vetorização VDSL2, 100Base-X, 1000Base-X (formato SFP) LAN: Até 12 portas 10/100 / 1000Base-T com opção para Power over Ethernet em todas as portas. (PoE 802.3 em até 30W por porta / 200W no total) WiFi: suporte de ponto de acesso WiFi para 802.11 a / b / g / n Interfaces de telefonia Interfaces digitais: até 4 span E1 / T1 / J1 usando conectores RJ-48c, 8 portas BRI usando conectores RJ48c com fonte de relógio 5 PPM de alta precisão Interfaces analógicas: ATÉ 12 portas FXS / FXO analógicas usando conectores RJ-11, opção de 1 porta de linha de vida FXS em caso de falha de energia Recursos de voz Codificadores de voz: G.711, G.723.1, G.729A, G.722, AMR-WB, AMR-NB, SILK-NB, SILK-WB, OPUS-NB, OPUS-WB Cancelamento de eco: G.165 e G.2002-168, com comprimento de cauda de 64, 32 ou 128 ms Transporte de fax: compatível com T.38 (fax em tempo real), desvio automático para PCM Roteamento de Dados PPP, MLPPP, PPPoE, PPPoA, L2TP, IPoE, IPoA OAM-F5 (enviar / receber): loopback, verificação de continuidade Cliente DHCP, retransmissão, servidor Marcação de VLAN e IEEE 802.1Q VLAN Roteamento da camada 3 e ponte da camada 2, quadros jumbo Troca de camada interna 2 Roteamento estático e dinâmico (RIP1, RIP2, OSPFv2, BGP), roteamento baseado em política Roteamento multicast: IGMPv2 IPv6, IPv6 / IPv4 Dual Stack, ICMPv6, DHCPv6, SLAAC Controle e Gestão Protocolos de controle: SIP-TCP, SIP-UDP, SIP-TLS e IPv6 com suporte Operações e gerenciamento: - One Voice Operation Center da AudioCodes - Servidor da Web HTTP incorporado, SNMP V2 / V3, SSH, Telnet, TR-69, TR-098, TR-181, TR-104 - Autenticação do usuário e controle de acesso via HTTP ou HTTPS, RADIUS, TACACS, Syslog (para eventos e alarmes) - Provisionamento Zero Touch Qualidade de serviço IEEE 802.1P, DSCP, TOS, rotulagem DiffServ, WRED, Marcação, policiamento e modelagem, enfileiramento baseado em classe com priorização, enfileiramento baseado em VLAN Segurança Segurança de voz - Session Border Controller (SBC): - Conversão de cabeçalho SIP, normalização SIP - Sobrevivência - Tradução de roteamento IP para IP de vários tipos de transporte SIP; UDP, TCP, TLS, tradução de RTP, SRTP - Suporta tronco SIP com multi-ITSP (registros para ITSPs são invocados independentemente) - Oculto de topologia - Controle de admissão de chamada - Lista negra / branca de chamadas Segurança de dados: - IPsec - ESP - Modo túnel - Protocolos de criptografia: 3DES, AES, SHA-256, MD-5 - IDS / IPS (tráfego fragmentado, solicitação malformada, ping de morte, solicitação devidamente formada de fonte não autenticada, ataque DDoS, SYN flood) - Firewall de inspeção de pacotes com estado - Host DMZ - Filtragem de pacotes - Controle de acesso à rede - 802.1x Físico / Ambiental Dimensões: 1U x 320 mm x 345 mm (A x L x P) Peso: Aprox. 5,95 lb (2,7 kg) carregado com OSN Montagem: Montagem em mesa ou rack de 19 " Alimentação: - Mediant 800B: Fonte de alimentação AC interna avaliada: 100-240V 4A 50-60 Hz - Mediant 800C: Fonte de alimentação AC interna avaliada: 100-240 VAC ~ 50-60Hz 1.5A máximo (opcional) Alimentação 12V 10A DC adicional, por meio de um adaptador de energia AC / DC externo AudioCodes Plataforma de servidor OSN (opcional) Integração de Chassi Único: Embutido opcional, x86, plataforma de rede de solução aberta baseada em Intel para aplicativos de terceiros.



foto meramente ilustrativa

3.3.5. ITEM - Equipamentos de telefonia - Balun E1 conversor RJ45xBNC (TX/RX) - em comodato; - Fornecimento de 01 Balun E1 conversor RJ45xBNC (TX/RX)

a) Especificações: BALUN E1 GENCE POLOTEC RJ45XBNC TX RX - Balun E1 tx - rx

O Balun unitário é transparente ao sentido de transmissão do sinal, permitindo que os sinais de transmissão e recepção estejam invertidos sem alterar a operação. Opera sem fonte de alimentação e provê uma voltagem de isolamento de até 1000v para proteção contra sobre voltagem de linha.

Balun E1 gence RJ45XBNC fêmea 75 ohms 120 ohms Aplicações: O balun Gence habilita qualquer equipamento E1, com interface coaxial, a operar sobre dois pares trançados. Duas unidades de Balun Gence conectados Back-to-Back permitem equipamentos a 4 fios rdsi (isdn), operar sobre cabos coaxiais existentes. Especificações Técnicas Conversão entre interface coaxial e pares trançados Facilita a instalação de taxas primárias do padrão isdn (rdsi) sobre cabos coaxiais existentes. Não necessita de alimentação AC/DC. Não é sensível à direção do sinal Instalação Plug-and-play Suporta os padrões de máscara de pulsoITU-G703 nos lados desbalanceado e balanceado. Taxa de dados: até 2,048 Mbps Interface Desbalanceada: Impedância de linha? 75 ohms - Conectores bnc Fêmea /iec Fêmea Interface Balanceada: Impedância de linha? 120 ohms - Conectores - RJ45 - oito pinos Atende às recomendações técnicas G703, G823 comprovados em testes realizados pelo CPQD. Possui abas perfuradas no gabinete, facilitando a sua fixação. (Balun Unitário 1x Para Conversão E1- Balun para E1 tx - rx - Balun E1 - Coaxial bnc x rj 45 - Balun tx-rx E1, Balun para Central E1).



foto meramente ilustrativa

3.4. A solução deverá utilizar PABX virtual ou físico.

3.5. A solução deverá prover Link de conexão necessário para seu pleno funcionamento sem utilizar o link da instituição.

3.6. A solução deverá suportar VLAN e trafegar em VLAN separada da rede de dados do SEMS/SE.

3.7. A solução deverá fornecer canal de atendimento via telefone e/ou plataforma on-line de abertura de chamados.

3.8. Deverá possuir plataforma online para controle de configurações e monitoramento de uso e emissão de relatórios.

3.9. Todos os aparelhos deverão ser da mesma fabricante e terem compatibilidade entre si. (aparelhos telefônicos e MÓDULO DE EXPANSÃO para uso das recepcionistas/Telefonistas).

3.10. Todos os equipamentos deverão ser de qualidade igual ou superior as especificações constantes no Termo de Referência, não serão aceitos equipamentos com qualidade inferior ou fora de linha.

## Lista de Ramais VoIP por Pavimento

### Térreo

- **Recepção 1:** 01 ramal com fio e MÓDULO PARA RECEPCIONISTA
- **Arquivo RH:** 01 ramal com fio

### Primeiro Andar

- **Sala 103:** 01 ramal sem fio
- **Sala 104:** 01 ramal sem fio
- **Sala 105:** 01 ramal com fio
- **Sala 106:** 01 ramal sem fio

- **Sala 107:** 01 ramal com fio
- **Sala 108:** 01 ramal com fio

### Segundo Andar

- **Sala 201:** 01 ramal com fio
- **Sala 202:** 02 ramais com fio
- **Sala 203:** 01 ramal com fio
- **Sala 204:** 01 ramal com fio
- **Sala 205:** 01 ramal com fio
- **Sala 206 A:** 01 ramal com fio
- **Sala 206 B:** 01 ramal com fio

### Terceiro Andar

- **Sala SEAUD:** 07 ramais sem fio | 02 ramais com fio
- **Sala DITRE:** 01 ramal sem fio | 01 ramal com fio

### Reserva Técnica

- **Pontos Extra:** 05 ramais (a definir tipo, geralmente recomenda-se com fio para áreas técnicas)

| Tipo de Equipamento        | Quantidade | Observação                                     |
|----------------------------|------------|--|
| Telefone IP com Fio        | 20         | Inclui os 5 pontos de reserva e 15 listados.   |
| Telefone IP Sem Fio (DECT) | 11         | Ideal para mobilidade interna (SEAUD e DITRE). |
| <b>TOTAL DE RAMAIS</b>     | <b>31</b>  | Capacidade total da rede VoIP inicial.         |

### Recomendações para a execução do serviço:

1. **Tecnologia PoE (Power over Ethernet):** Verifique se o prédio possui switches PoE. Isso dispensa o uso de fontes de tomada para cada telefone com fio, deixando as mesas mais limpas.
2. **Qualidade de Áudio:** Exija suporte a codecs de alta definição (G.722) para evitar ligações "robotizadas".
3. **Base DECT:** Para os ramais sem fio (especialmente os 7 da SEAUD), que a empresa forneça bases com alcance suficiente para cobrir toda a sala sem interferências.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Requisitos de Negócio:

4.1 A contratação se faz necessária devido ao fim do contrato de Telefonia Fixa Comutada Local, telefonia fixa local e longa distância nacional analógico, a necessidade de modernização tecnológica do sistema de telefonia, possibilitando sua compatibilidade com componentes e sistemas atualizados, novas normas de telefonia e integração com novas tecnologias de telecomunicações existentes e com comprovada viabilidade.

4.2 Uma nova solução, além de aumentar a confiabilidade do sistema de telefonia do SMSA/SC, fundamental para o desempenho das atividades do Órgão, também traria os benefícios da comunicação unificada, possibilidade de integração aumentando sua disponibilidade e flexibilizando suas ferramentas de trabalho. A contratação proposta será composta por:

**4.3 Serviços de Telefonia IP, com Tronco E1 digital, com mínimo de 31 (trinta e uma) linhas/ramais, com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, Local e Longa Distancia Nacional (LDN), incluso PABX VIRTUAL OU FÍSICO, com os aparelhos /equipamentos em regime de comodato, com inclusão de instalação, configuração e suporte, conforme Termo de Referência;**

4.3.1 Os equipamentos não podem ser descontinuados pela fabricante;

4.3.2 Fornecimento ininterrupto de serviços de instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva;

4.3.3 Suporte aos usuários da solução, de modo presencial e remoto, incluindo, no mínimo, a instalação, a configuração e a assistência técnica dos equipamentos.

### **Requisitos Legais**

4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;[A4]

4.5 A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

4.6 Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

4.7 A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual serviço.

4.8 Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratações de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP);

4.9 Instrução Normativa SLTI/MP nº 1 de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.10 Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

4.11 Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que institui normas para licitações e contratos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.12 A contratada deverá observar os critérios de sustentabilidade ambiental descrito no Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, na IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e no Decreto nº 9.178, de 23 de outubro de 2017;

4.13 Na migração dos sistemas telefônicos do órgão para esta nova Solução, deverão ser observadas as regras sobre portabilidade numérica, de acordo com a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, que estabelece o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP).

### **Requisitos de Manutenção**

4.14. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções [corretivas/preventivas] pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

#### 4.14.1 Serviço de Suporte

4.14.1.1 A CONTRATADA deverá prover o serviço de suporte para atendimento, suporte, reposição de peças, esclarecimento de dúvidas e resolução de falhas de hardware e software nos termos dessa seção.

4.14.1.2 A prestação do serviço de suporte se dará durante todo o prazo de vigência do contrato.

4.14.1.3 O serviço de suporte técnico abrangerá todos os equipamentos, softwares e componentes acessórios que foram fornecidos em atendimento ao objeto e deverá ser prestado nos prazos e tempo de resolução de acordo com níveis de serviços estabelecidos no presente termo.

4.14.1.4 Todos acessos e alterações no ambiente para a resolução de incidentes e problemas na infraestrutura do SMSA/SC poderão ser executados através de atendimento remoto.

4.14.1.5 Sempre que necessário, a critério do SMSA/SC, o diagnóstico/solução deverá ser realizado de forma presencial.

4.14.1.6 Quando houver a necessidade de substituição de equipamento defeituoso, a contratada deverá fazê-lo on-site

4.14.2 O serviço de suporte técnico englobará as seguintes atividades

4.14.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico e endereço de correio eletrônico (e-mail) para acionamento do serviço de suporte técnico, que deverá estar disponível durante o horário comercial, em dias úteis;

4.14.2.2 Considerar-se-á como tempo de resolução do chamado o período compreendido entre a abertura do chamado através de telefone ou e-mail junto à CONTRATADA e a resolução final do mesmo, que deverá ser aprovada pelo SMSA/SC.

4.14.2.3 O serviço de suporte técnico deverá estar disponível durante o horário comercial, em dias úteis, e englobará todos os recursos e procedimentos necessários para que a solução implantada no DSEI KMT retorne ao seu estado normal de operação;

4.14.2.4 A CONTRATADA arcará com todas as despesas com seus técnicos;

4.14.2.5 Manutenção preventiva e corretiva da solução, de acordo com os padrões estabelecidos pelo fabricante e adotados pelo SMSA/SC;

4.14.2.6 Atendimento, nas dependências do SMSA/SC, para a resolução de problemas de operação, ajustes de configuração e configuração de novas funcionalidades da solução implantada;

4.14.2.7 Prover esclarecimento de dúvidas e transferência de conhecimento para a implantação de novos recursos e funcionalidades que sejam disponibilizadas pelo fabricante ou de interesse do SMSA/SC embarcadas na solução;

4.14.2.8 Assistir os profissionais do SMSA/SC no uso de novas versões que incorram em mudanças nas interfaces de administração e operação da solução;

4.14.2.9 Fornecimento das licenças e execução da instalação ou atualização de todas as novas versões ou releases dos componentes da solução, incluindo seus softwares e firmwares, disponibilizados pelo fabricante da solução, bem como a aplicação de correções (patches) dos softwares e firmwares, quando solicitado pelo SMSA/SC, em janela de manutenção a ser acordada com a CONTRATADA, podendo ser eventualmente executada nas instalações do SMSA /SC;

4.14.2.10 Resolução de dúvidas e fornecimento de esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades da solução; Resolução de problemas relativos ao desempenho da solução;

4.14.2.11 A CONTRATADA deverá encaminhar ao SMSA/SC, quando solicitado, as novas versões de softwares e firmwares, com a descrição de todas as modificações implementadas pelo fabricante.

4.14.2.12 Deverá ser encaminhado também todo o material necessário à atualização da solução considerando a forma de implantação no SMSA/SC e à geração de novas licenças, caso seja necessário gerá-las para a nova versão;

4.14.2.13 A CONTRATADA deverá designar um profissional responsável (preposto) pelo acompanhamento dos chamados abertos pelo SMSA/SC. Caberá a este profissional supervisionar os técnicos da CONTRATADA responsáveis pelo atendimento dos chamados abertos pelo SMSA/SC. Este profissional será o contato oficial do SMSA/SC com a CONTRATADA para assuntos relativos aos serviços de suporte técnico;

4.14.2.14 A finalização de cada atendimento só poderá ser efetuada após confirmação pelo SMSA/SC da resolução da demanda;

4.14.2.15 O serviço de suporte técnico estará sujeito aos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDO, constante no Termo de Referência.

4.15 Os requisitos temporais que regem as datas e condições de entrega da solução serão estabelecidos no plano de implantação a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo SMSA/SC no escopo do serviço de implantação integrante do objeto da presente contratação.

4.16 Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, inclusive sua Política de Segurança da Informação e Comunicações quando aplicável ao objeto;

4.17 A CONTRATADA deverá adotar controles e métodos presentes nas normas da família ISO 27000, assim como observar as leis N° 13.709, de 14 de agosto de 2018, N° 12.965, de 23 de abril de 2014 e leis que estejam direta ou indiretamente relacionadas.

#### Requisitos Temporais

4.18. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 02 dias corridos para as capitais dos estados, 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;

4.19. 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.

4.20. 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.

#### Requisitos de Segurança e Privacidade

4.21. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

4.22 A CONTRATADA deverá adotar controles e métodos presentes nas normas da família ISO 27000, assim como observar as leis N° 13.709, de 14 de agosto de 2018, N° 12.965, de 23 de abril de 2014 e leis que estejam direta ou indiretamente relacionadas.

4.23 A Solução deve possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos: O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro; Suporte a log de eventos; Rastreamento para auditoria de segurança; Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso; Deve possuir serviço de firewall interno;

4.23.1 Deve implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como: Finger of death; Packet replay attack; Gratuitous ARPs; Oversizes packets; SYN floods; Ping flood; DoS (Denial of Service).

4.24 Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;

4.25 O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;

4.26 Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

### Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.27. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

### Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.29. 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.

4.30 Os requisitos técnicos dos equipamentos e softwares que compõem a solução assim como suas funcionalidades e recursos seguem detalhados:

4.30.1 Serviços de Telefonia IP, com Tronco E1 digital, com mínimo de 30 (trinta) linhas/ramais, com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, Local e Longa Distancia Nacional (LDN), incluso PABX VIRTUAL OU FÍSICO, com aparelhos /equipamentos em regime de comodato, com inclusão de instalação, configuração e suporte;

4.30.2 Franquia ilimitada onde não será cobrada a utilização dos minutos de ligação, das seguintes modalidades: fixo-fixo, local e LDN fixo-móvel, local e LDN

4.30.3 PABX Virtual ou físico, deverá ter no mínimo as seguintes funcionalidades:

- Desvio incondicional de chamadas
- Desvio de chamadas em caso de ocupado
- Desvio de chamadas em não-atendimento
- Desvio de chamadas quando indisponível
- Retorno de chamada Transferência de chamada
- Aviso de chamada em espera
- Restrição do número de origem
- Apresentação do nome do originador Discagem do último número Log de chamadas
- Conferência com pelo menos três ramais
- Captura de chamadas de outro ramal Bloqueio/desbloqueio de chamadas recebidas
- Bloqueio/desbloqueio de chamadas realizadas
- Portal de Relatórios Portal de Administração de Serviços
- Prover serviço automatizado de atendimento (telefonista virtual)

4.30.4 Telefones IP:

- Os telefones IP deverão ser homologados para funcionar com a solução de PABX Virtual em Nuvem ou físico fornecido pela contratante
- Compatibilidade com VLAN de Voz e VLAN de Dados
- Deverão possuir 2 portas Gigabit Ethernet
- Deverão vir com fonte de alimentação
- Deverão ter suporte a Power Over Ethernet Suporte a IPv6 1.

4.30.5 Aparelhos telefônicos e equipamentos para contratação fornecidos em regime de comodato:

- **Fornecimento inicial de 31 TELEFONES IP: 20 COM FIO E 11 SEM FIO**

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

| <b>Tipo de Equipamento</b>        | <b>Quantidade</b> | <b>Observação</b>                              |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| <b>Telefone IP com Fio</b>        | 20                | Inclui os 5 pontos de reserva e 15 listados.   |
| <b>Telefone IP Sem Fio (DECT)</b> | 11                | Ideal para mobilidade interna (SEAUD e DITRE). |
| <b>TOTAL DE TELEFONES</b>         | <b>31</b>         | Capacidade total da rede VoIP inicial.         |

- **Fornecimento de 01 MÓDULOS DE EXPANSÃO de telefone para uso das Recepções/Telefonistas**
- **Fornecimento de 01 GATEWAY DE VOZ**
- **Fornecimento de 01 BALUN E1 CONVERSOR RJ45XBNC (TX/RX)**

#### 4.30.6 Conexão:

4.30.6.1 A solução deverá prover Link de conexão independente, custeado pela contratada, necessário para seu pleno funcionamento, sem utilizar o link de internet da instituição.

4.30.6.2 Os telefones utilizarão o cabeamento da rede local do SMSA/SC podendo ou não possuir configurada a VLAN no aparelho, conforme análise de projeto de implantação após reunião inicial.

4.30.6.3 O SMSA/SC fornecerá porta ethernet para conexão do Elemento Roteador SIP para o switch da rede local da unidade.

4.30.6.4 Será fornecido pela contratada como parte da solução durante a vigência do contrato um Elemento Roteador SIP.

4.30.6.5 A contratada deverá fornecer um rack de parede para acomodação dos equipamentos fornecidos para a conexão com o PABX Virtual ou físico, ficando a cargo do SMSA/SC providenciar ponto de energia elétrica para alimentação do rack de parede.

### **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.31 Integra o objeto da presente contratação a prestação do Serviço de Implantação, que engloba a elaboração do plano de implantação dos equipamentos e serviços previstos. O detalhamento das fases de entrega e execução do projeto e da implementação estão detalhados deste Termo de Referência.

### **Requisitos de Implantação**

4.32 Integra o objeto da presente contratação a prestação do Serviço de Implantação, que engloba a elaboração do plano de implantação dos equipamentos e serviços previstos. O detalhamento das fases de entrega e execução do projeto e da implementação estão detalhados no item deste Termo de Referência.

### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.33. 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.

4.34 A presente contratação não envolve aquisição de bens e sim a prestação de um serviço, por esse motivo todos os equipamentos utilizados pela CONTRATADA são de sua responsabilidade, cabendo a ela a manutenção desses equipamentos para que sejam cumpridos os níveis mínimos de serviço.

### **Requisitos de Experiência Profissional**

4.35. Os serviços de (assistência técnica, suporte, 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;

### **Requisitos de Formação da Equipe**

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

#### **4.36.1. Qualificação Técnica Necessária**

- Conhecimento em Redes e Protocolos: Os técnicos devem possuir formação ou certificação em protocolos de comunicação VoIP (como SIP e H.323), essenciais para o funcionamento do Tronco E1 digital.
- Capacidade de Configuração de Hardware: A equipe deve estar apta a realizar a instalação física e lógica dos 30 aparelhos VoIP em regime de comodato, além da configuração de roteadores e gateways de voz.
- Gestão de PABX: Experiência comprovada na programação de PABX (Virtual ou Físico), incluindo a criação de árvores de atendimento (URA), grupos de busca e configuração de DDR.

#### **4.36.2. Certificações e Treinamentos**

- Instalação e Suporte: A equipe deve ser composta por profissionais capacitados para oferecer suporte técnico durante toda a vigência contratual, garantindo que qualquer falha na comunicação do órgão seja resolvida dentro dos prazos de SLA.
- Normas Regulamentadoras: Os técnicos devem observar as normas da ANATEL para serviços de telecomunicações, garantindo que o Tronco E1 opere dentro dos padrões legais.

### **Requisitos de Capacitação**

4.37 A Contratada deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

### **Requisitos de Metodologia de Trabalho[A14]**

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

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

4.40. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 08 horas por dia e 05 dias por semana de maneira eletrônica e 09 horas por dia e 05 dias por semana por via telefônica.

4.41. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.42. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

## **Vistoria**

4.43. 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, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17 horas.

4.44. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.[A16]

4.45. 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 .

4.46. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.47. 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 assumir os ônus dos serviços decorrentes.

## **Sustentabilidade**

4.48 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, da Controladoria-Geral da União / Advocacia-Geral da União, anexo ao Aviso de Licitação.

## **Da exigência de carta de solidariedade**

4.49. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, será exigida do licitante/interessado provisoriamente classificado em primeiro lugar, nos termos do edital ou do aviso de contratação direta, carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

## **Subcontratação**

4.50. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## **Garantia da contratação**

4.51. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

4.51.1 Trata-se de serviço com características comuns, que não demandam dificuldades de execução, e igualmente não demanda mão de obra exclusiva, com tecnologia já estabelecida no mercado;

4.51.2 O setor de telecomunicações é regulado pela ANATEL, Agência Reguladora;

4.51.3 Não onerar a Administração com custos indiretos embutidos (por exemplo apólice do seguro) na proposta pelo Licitante, decorrente de exigências não compatíveis com a realidade de mercado e que não apresentem benefícios para a Administração Pública.

## **Instalação de escritório**

4.52. Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, no município de **Florianópolis**, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

## 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 no 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. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

### 5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. 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;

5.2.4. 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;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias da assinatura do contrato.

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

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

| FASE                              | ATIVIDADE  | PRAZO (DIAS CORRIDOS) |
|-----------------------------------|--|-----------------------|
| <b>FASE 1:<br/>Planejamento</b>   | Reunião de alinhamento, entrega do plano de trabalho e vistoria técnica nas dependências do órgão.                     | <b>05 dias</b>        |
| <b>FASE 2:<br/>Infraestrutura</b> | Entrega dos 30 aparelhos VoIP em comodato e instalação física do PABX (se físico) ou configuração do ambiente virtual. | <b>10 dias</b>        |
| <b>FASE 3:<br/>Configuração</b>   | Configuração do Tronco E1, definição da árvore de ramais (DDR), URA e testes de tráfego de voz.                        | <b>05 dias</b>        |

|                                  |   |                     |
|----------------------------------|---|---------------------|
| <b>FASE 4:<br/>Portabilidade</b> | Tramitação junto à operadora doadora para migração dos números atuais (caso aplicável). | <b>10 a 15 dias</b> |
| <b>FASE 5:<br/>Treinamento</b>   | Capacitação dos servidores e usuários finais para utilização dos novos recursos.        | <b>03 dias</b>      |
| <b>FASE 6:<br/>Entrega Final</b> | Aceite definitivo do sistema e início da operação plena com suporte técnico contínuo.   | <b>02 dias</b>      |

### Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Praça Pereira Oliveira, nº 35 - Bairro Centro, Florianópolis /SC, CEP 88010-540 ;

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: de segunda a sexta feira das 08 as 17 hs.

### Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

6.3.1.1 Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 5 (cinco) dias, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.3.1.2 Após 10 (dez) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Provisório, sendo confirmada sua operação a contento, nos termos deste Termo de Referência, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Definitivo.

### 6.3.2. Rotinas de Execução Contratual

A execução do contrato observará as seguintes rotinas obrigatórias, visando a estabilidade do sistema e a eficiência do suporte técnico:

#### I. Rotinas de Monitoramento e Disponibilidade

- Monitoramento do Tronco E1: A contratada deverá monitorar, de forma proativa, a estabilidade do tronco digital, garantindo a disponibilidade de 24 horas por dia para os 30 ramais.
- Controle de Qualidade de Voz (QoS): Verificação periódica dos parâmetros de latência e perda de pacotes para assegurar a clareza das ligações VoIP.
- Gestão de DDR: Manutenção e atualização das tabelas de Discagem Direta Ramal para garantir que cada setor receba chamadas sem interrupções.

#### II. Rotinas de Suporte e Manutenção

- Atendimento de Chamados: Abertura e acompanhamento de chamados técnicos para correção de falhas de configuração ou hardware.
- Manutenção dos Equipamentos em Comodato: Substituição imediata de aparelhos telefônicos VoIP que apresentarem defeitos físicos ou lógicos durante a vigência.
- Atualização de Software: Realização de atualizações periódicas no firmware dos aparelhos e no sistema de PABX (Virtual ou Físico) para correção de vulnerabilidades de segurança.

#### III. Rotinas Administrativas e Financeiras

- Relatórios Mensais de Tráfego: Emissão de relatórios detalhados contendo o volume de ligações realizadas para fins de auditoria, respeitando a franquia ilimitada.

## **IV. Rotinas de Segurança e Backup**

- Backup de Configurações: Manutenção de cópias de segurança atualizadas das configurações da URA e da árvore de ramais para restauração rápida em caso de falha crítica.

### **Materiais a serem disponibilizados**

6.4. 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:

6.4.1 Aparelhos telefônicos IP, em sistema de comodato, nas quantidades definidas e especificações presentes no item deste Termo de Referência.

6.4.2 As marcas/modelos mostrados são meramente para balizamento quanto às necessidades técnicas, podendo a licitante apresentar qualquer equipamento que contenham as mesmas especificações essenciais para o funcionamento.

6.4.3 A solução deverá contemplar o fornecimento integral dos equipamentos necessários para a contratação, os aparelhos telefônicos incluindo sua instalação, configuração e suporte durante toda a vigência do contrato, conforme o Termo de referência.

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características conforme o Estudo Técnico Preliminar

### **Formas de transferência de conhecimento**

6.6. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue no Termo de referência

### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas deste Termo de referência.

Estes procedimentos visam garantir que a saída da atual contratada e a eventual entrada de uma nova empresa ocorram sem prejuízo às atividades do órgão.

## **I. Transição Técnica e Conhecimento**

- Transferência de Dados e Configurações: A contratada deverá fornecer ao órgão todos os arquivos de configuração do PABX (Virtual ou Físico), árvores de atendimento (URA) e a base de dados dos ramais e usuários atualizada.
- Relatório de Encerramento: Entrega de um relatório técnico detalhando o estado atual de toda a infraestrutura de telefonia IP e o histórico de manutenções realizadas nos últimos 12 meses.

## **II. Portabilidade e Continuidade**

- Apoio à Portabilidade Numérica: A empresa que encerra o contrato fica obrigada a colaborar com o processo de portabilidade dos números (DDR) para a nova operadora, garantindo que o SMSA/SC não perca seus canais de comunicação oficiais.
- Operação Assistida Paralela: Caso necessário, a contratada atual deverá manter o serviço ativo por um período de transição (transpasse) até que a nova solução esteja 100% operacional, evitando a descontinuidade do serviço.

### III. Devolução de Equipamentos (Comodato)

- **Inventário Final:** Realização de uma conferência conjunta para verificar o estado de conservação dos **31 aparelhos telefônicos VoIP** entregues inicialmente.
- **Logística de Retirada:** A contratada deverá retirar seus equipamentos das dependências do órgão em data e hora previamente agendadas, sem ônus adicional para a administração, após a conclusão da instalação da nova solução.

#### Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.10. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo.

6.10.1. Cada OS emitida pelo SMSA/SC deverá detalhar:

- Volume de Ativações: Quantidade de ramais a serem configurados ou remanejados no período.
- Localização: Endereço das unidades de saúde ou setores administrativos onde os aparelhos VoIP físicos estão instalados.
- Prazos de Atendimento (SLA): Tempo máximo para resolução de incidentes técnicos (ex: interrupção do sinal ou defeito no aparelho em comodato).

#### 6.10.2. Critérios de Comparação para Faturamento

- Aferição de Qualidade: O serviço só será considerado "entregue" na sua totalidade se o índice de disponibilidade do Tronco E1 for superior a 99,5% no mês de referência.
- Glosa por Indisponibilidade: Caso o número de ramais operacionais seja inferior aos 30 contratados por falha da empresa, o valor da OS mensal poderá sofrer descontos proporcionais ao período de inatividade.

#### Mecanismos formais de comunicação

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

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails e Cartas;

#### Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. 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.

6.13. 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.

6.14 As interrupções do serviço previamente programadas pela CONTRATADA não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade desde que sejam programadas para períodos fora do horário comercial e comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

6.15 Todos os custos decorrentes da retirada de equipamentos ou componentes para a prestação de serviços de manutenção serão de responsabilidade da respectiva contratada, bem como seu retorno aos locais onde se encontravam instalados. 5.8.15 O número de chamados para atendimentos e reparos não deve ser limitado durante a vigência do contrato. 5.8.16 Caso a contratada não consiga resolver os problemas através de assistência remota, a critério da CONTRATANTE deverão realizar uma ação On-Site para sanar o problema e restabelecer o funcionamento normal do equipamento/serviço, sem prejuízo dos tempos anteriormente especificados neste documento. A CONTRATADA, neste caso, deverá prover a manutenção no local (On-Site) e se responsabilizará pelas despesas de deslocamento do especialista.

## **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[A2]**

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. Somente atender ao chamado citado nesse Termo de referência.

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 05(cinco) 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;

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. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

## **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 anotar 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. Verificação da Disponibilidade e Qualidade Técnica: Monitorar mensalmente a estabilidade do Tronco E1 digital e o funcionamento dos ramais VoIP, assegurando que a qualidade da voz e a completude das chamadas (DDR) atendam aos requisitos técnicos de instalação e suporte configurados na implantação.

7.18.2. Controle Patrimonial dos Equipamentos em Comodato: Realizar conferências periódicas do estado de conservação e da localização dos aparelhos telefônicos VoIP entregues pela contratada, garantindo que a manutenção e a substituição de itens defeituosos ocorram sem custos adicionais para a administração.

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.

## Gestor do Contrato

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

7.23.1.. 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.

7.23.2. 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.

7.23.3. 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.

7.23.4. 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.

7.23.5. 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.

7.23.6. 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.

7.23.7. 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.

7.23.8. 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 previsto no Anexo:

| Indicador                         | Critério de Medição   | Periodicidade | Faixa de Ajuste (Glosa)   |
|-----------------------------------|---|---------------|---|
|                                   |   |               | <b>100% a 99,5%:</b> Sem glosa.   |
| <b>Disponibilidade do Serviço</b> | Tempo em que o Tronco E1 e os ramais ficaram operacionais no mês. | Mensal        | <b>99,4% a 98%:</b> Desconto de 5% na fatura.<br><br><b>Abaixo de 98%:</b> Desconto de 10% + advertência. |

|                                    |  |                |   |
|------------------------------------|--|----------------|---|
|                                    |  |                | <b>Dentro dos padrões Anatel:</b> Sem glosa.  |
| <b>Qualidade da Voz (QoS)</b>      | Avaliação técnica de latência e perda de pacotes (jitter) nas chamadas VoIP. | Trimestral     | <b>Fora dos padrões:</b> Desconto de 2% até a regularização técnica.                |
|                                    |  |                | <b>Até 4 horas:</b> Sem glosa.  |
| <b>Tempo de Resposta (SLA)</b>     | Prazo para atendimento de chamados de suporte técnico (críticos).            | Por Ocorrência | <b>De 4h a 8h:</b> Desconto de 1% por chamado.                                      |
|                                    |  |                | <b>Acima de 8h:</b> Desconto de 3% por chamado.                                     |
|                                    |  |                | <b>Até 24h úteis:</b> Sem glosa.  |
| <b>Substituição de Equipamento</b> | Prazo para troca de aparelhos VoIP em comodato com defeito.                  | Por Ocorrência | <b>Acima de 24h úteis:</b> Desconto de 0,5% do valor mensal por dia de atraso.      |
|                                    |  |                | <b>Entregue no prazo:</b> Sem glosa.  |
| <b>Relatórios de Tráfego</b>       | Entrega dos relatórios mensais detalhando o uso da franquia ilimitada.       | Mensal         | <b>Atraso superior a 5 dias:</b> Advertência e retenção do pagamento até a entrega. |

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.

8.4. A aferição da execução contratual será realizada mensalmente pelo fiscal do contrato, observando os seguintes critérios para a liquidação da despesa:

- **Conformidade com o Objeto:** O pagamento integral está condicionado à plena disponibilidade do Tronco E1 digital e dos 30 ramais VoIP configurados e operacionais durante o período de apuração.
- **Aplicação do IMR (Desempenho):** O valor a ser pago será calculado com base nos indicadores de desempenho (disponibilidade, tempo de resposta e qualidade), aplicando-se as glosas (descontos) previstas na tabela de IMR caso os níveis de serviço (SLA) não tenham sido atingidos.
- **Manutenção do Comodato:** Verificação da integridade e funcionalidade dos 30 aparelhos telefônicos VoIP; a indisponibilidade de aparelhos por falta de substituição técnica ensejará desconto proporcional na fatura.

- Relatórios de Tráfego e Franquia: A nota fiscal deverá estar acompanhada dos relatórios detalhados de chamadas que comprovem a aplicação da franquia ilimitada para Local e LDN, garantindo que não houve cobranças excedentes ao valor da mediana estabelecida.
- Regularidade Técnica e Suporte: Confirmação de que todos os chamados de suporte abertos no mês foram encerrados dentro dos prazos regulamentares ou estão em trâmite justificado, conforme as rotinas de execução contratual.

## Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.[A4]

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, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, 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 à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.[A6]

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 10 (dez) 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.[A7]

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:

### **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 definir o índice] Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

### **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.[A9]

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.

### **Antecipação de pagamento**

8.39 A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

## **Reajuste**

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado:

8.41. 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.

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

8.43. 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).

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

8.45. 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.

8.46. 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.

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **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 contida nesse Termo de Referência.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/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 p contratado:

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:

1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

9.4.6 Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

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

9.4.8. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no 9.6 também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

9.4.9. As sanções previstas nos subitens 9.5, 9.6 e 9.7 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

9.4.10. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA                              |
|------|--|
| 1    | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 2    | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 3    | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 4    | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 5    | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

**Tabela 2**

| INFRAÇÃO                                  |  |      |
|---|--|------|
| ITEM                                      | DESCRIÇÃO  | GRAU |
| 1   | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;  | 05   |
| 2   | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;  | 04   |
| 3   | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;  | 03   |
| 4   | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;  | 02   |
| 5   | Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;   | 03   |
| <b>Para os itens a seguir, deixar de:</b> |  |      |
| 6   | Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;  | 01   |
| 7   | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;   | 02   |
| 8   | Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;   | 01   |
| 9   | Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; | 03   |
| 10  | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;   | 01   |
| 11  | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA   | 01   |

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 10 (dez) 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.

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

## Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.2. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta com fundamento no art. 75, inciso II da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com base na seleção da proposta de MENOR PREÇO.

## Regime de Execução

10.3. O regime de execução do contrato será por Empreitada por Preço Global.

## Exigências de habilitação

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

### Habilitação jurídica

10.5. 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;

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

10.7. 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>;

10.8. 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;

10.9. 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.

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

10.11. 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;

10.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.13. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

### Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.17. 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.

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

10.19. 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;

10.20. 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;

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

10.22. 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.

10.23. 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**

10.24. 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;

10.25. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.26. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 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:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.27. 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 capital mínimo de até 10% do valor total estimado da contratação.

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

10.29. 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.

10.30. 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.

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

10.32. 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**

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

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

### **Qualificação Técnico**

10.36. 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[A18] .

10.36.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:[A19]

10.36.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 02 (dois) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes; [A20]

10.36.1.2 Ter fornecido, instalado e configurado pelo menos uma solução de PABX IP em nuvem ou serviço de telefonia IP, com no mínimo 50 (cinquenta) % de ramais IP/SIP em um único fornecimento.

10.36.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

10.36.4. 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.

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

10.36.6 Prova de atendimento aos requisitos:

10.36.6.1 Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

10.36.6.2 Apresentar a licença de STFC (Serviço de TelefoFixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

10.37. *Declaração de que o fornecedor possui ou instalará escritório no município de Florianópolis, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.*

10.38. 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.

10.39. 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.

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

### **Disposições gerais sobre habilitação**

10.41. 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.

10.42. 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.

10.43. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.44. 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.

10.45. 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**

10.46. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.46.1. . A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.46.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.46.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.46.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.46.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.46.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.46.1. ata de fundação;

10.46.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.46.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.46.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.46.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.46.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.46.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável é de **R\$ 48.325,68 (quarenta e oito mil, trezentos e vinte e cinco reais, sessenta e oito centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

11.4 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.

## 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: [...];

II) Fonte de recursos: 1001000000;

III) Programa de trabalho: 173283

IV) Elemento de despesa:339039; e

V) Plano interno: [...].

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:

## 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](#).

**JULIO CESAR RIBEIRO DA SILVA**

Agente de contratação



*Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 12:20:37.*