



TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA N.º 005/2026 - PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA VOIP (VOZ SOBRE IP) COM PLATAFORMA DE PABX EM NUVEM, COM PORTABILIDADE NUMÉRICA; LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS ILIMITADAS; E LIGAÇÕES INTERNACIONAIS E LOCAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS E DE SOFTPHONES SOB DEMANDA, PARA O TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO.

1. OBJETO

1.1. O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de telefonia VoIP e plataforma PABX em nuvem, com portabilidade numérica; ligações locais e nacionais ilimitadas; e ligações internacionais e locação de aparelhos telefônicos e de softphones sob demanda, para o Tribunal Regional Federal da 1ª Região, conforme as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Motivação e objetivo a ser alcançado por meio da contratação:

A contratação é necessária para garantir a continuidade e a modernização dos serviços de telefonia do TRF1, substituindo uma infraestrutura obsoleta, que opera em sua capacidade máxima, apresenta falhas recorrentes, demanda altos custos de manutenção e não atende mais às necessidades atuais de comunicação da instituição. O sistema atual limita a integração com outras tecnologias, impede a expansão de ramais e troncos telefônicos, e dificulta a adoção de recursos modernos como videoconferências, chamadas entre seccionais a custos reduzidos, controle de bilhetagem e mobilidade de estações de trabalho. Dessa forma, a contratação de uma solução moderna e eficiente é imprescindível para assegurar a comunicação institucional interna e externa com qualidade, segurança e economicidade, atendendo ao interesse público de manter serviços judiciais céleres, eficientes e acessíveis.

Ademais, a presente demanda teve origem nas determinações, orientações e diretrizes estabelecidas nos autos do processo nº0016151-73.2016.4.01.8000 do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1), datado de 11/08/2016. Nesse processo, recomendou-se a substituição da tecnologia utilizada na telefonia do Tribunal e de suas seccionais pelo sistema VoIP, preferencialmente com base em software livre.

A não contratação implicará a continuidade da utilização de uma infraestrutura obsoleta, com risco elevado de interrupção total dos serviços de telefonia em caso de falha dos equipamentos, o que impactaria diretamente a comunicação interna e externa do Tribunal, prejudicando o atendimento ao público, às seccionais e aos órgãos jurisdicionados. Persistirão ainda os altos custos de manutenção dos sistemas atuais, o comprometimento da segurança da informação, a impossibilidade de ampliação da rede de telefonia e a continuidade da dependência de múltiplos contratos acessórios para garantir a operação mínima do serviço. Ademais, a indisponibilidade de peças e softwares para as centrais vigentes poderá tornar insustentável a continuidade dos contratos de manutenção, agravando o risco de descontinuidade abrupta dos serviços. Tais riscos, além de afrontarem o interesse público de assegurar a continuidade e a eficiência dos serviços prestados pela Justiça Federal, tornam a adoção de uma solução VoIP integrada, moderna e economicamente viável uma medida urgente e imprescindível à manutenção da atividade jurisdicional e ao atendimento da sociedade.

2.2. Benefícios Diretos:

- Substituição das centrais telefônicas obsoletas do TRF1 por sistema moderno hospedado em nuvem.
- Eliminação do custo de chamadas internas entre ramais e para o TRF1 (entre edifícios na mesma área metropolitana, mas que utilizam operadoras de telefonia para realizar a comunicação. Ex.: Edifício Sede I para Edifício Sede III);
- Eliminação do custo de chamadas DDD para outras Seccionais;
- Utilização do cabeamento e infraestrutura de redes que o TRF1 possui. Caso seja modernizado o leiaute de uma unidade, apenas o cabeamento de rede será remanejado e permitirá a remoção do cabeamento antigo;
- Utilização de recursos como atendimento de chamadas telefônicas diretamente na estação de trabalho (softphone - sem necessidade de aparelho VoIP).

2.3. Benefícios Indiretos:

- Prestação de serviços de telecomunicações com vantagens financeiras e qualitativas para o erário público, com vistas ao custo-benefício favorável, em acordo com o princípio da economicidade;
- Atribuição na prestação dos serviços de telefonia fixa, mediante atendimento das especificações técnicas e de prazos exigidos pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região - TRF1;
- Melhorias no processo de trabalho, com o objetivo de aumentar a produtividade dos servidores do TRF1, multiplicando assim sua capacidade de atuação e consequentemente a obtenção de ganhos com eficiência.
- Ao utilizar a tecnologia VoIP mencionada, estima-se que haverá melhoria de custos relativos a operadoras e será permitido ao Órgão resolver as atuais fragilidades oriundas da impossibilidade de manutenção das atuais centrais telefônicas.

2.4. Correlação com o planejamento existente:

A presente contratação encontra-se alinhada às diretrizes e metas institucionais, em consonância com o planejamento existente PLANEST 2021-2026 - Plano Estratégico da Justiça Federal da 1ª Região ([link de acesso](#)), associando-se aos macro desafios "Agilidade e produtividade na prestação jurisdicional", "Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária" e "Aperfeiçoamento da gestão orçamentária e financeira".

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

2.5.1. Link do PCA: <https://www.trf1.jus.br/trf1/compras-licitacoes-e-contratos/plano-de-contratacoes-anual---pca>

2.5.2. Unidade Requisitante: TRF1 - DIENG

2.5.3. Id da Futura Contratação: Documento TRF1_DIENG_0045_2026 (24660085).

2.5.4. Classificação: Bens e serviços

2.6. Referência de estudos preliminares que embasem a contratação:

2.6.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no Tópico E.1 do Estudo Técnico Preliminar - ETP Completo 24827423.

3. DA BASE LEGAL E ENQUADRAMENTO DO OBJETO

3.1. Da modalidade e tipo de Licitação

3.1.1. Recomenda-se que esta licitação seja efetuada nos moldes de Pregão Eletrônico conforme disposto no inciso I, art. 28, da Lei n. 14.133/21, visto se tratar de contratação de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no termo, por meio de especificações usuais de mercado.

3.2. Forma e critérios de seleção do fornecedor

3.2.1. Será adotado o critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

3.3. Critério de aceitabilidade da proposta

3.3.1. Adjudicação GLOBAL.

3.3.2. Justificativa para adjudicação global: a licitação para a contratação de que trata o objeto, por meio de lote/grupo, nos moldes em que se encontra, permite à Administração uma maior economia com o ganho de escala, haja vista que os licitantes poderão vir a ofertar preços mais competitivos, sem restringir a competitividade. Dessa forma, embora se trate de vários itens, todo o objeto deverá ser adjudicado a uma única vencedora, uma vez que há grande similaridade nas características e especificações, cuja execução em conjunto trará significativa redução de preço, comparando-se com a realização dos serviços em separado, por fornecedores diferentes. Ademais, considerando que o meio de utilização dos serviços se condiciona a locação de aparelhos telefônicos, o fracionamento do serviço pode ocasionar risco ao cumprimento do objeto, bem como a cobrança equivocada dos serviços face aos desencontros de datas de entregas de chips e equipamentos.

3.4. Natureza da Contratação

3.4.1. O objeto da contratação é de natureza contínua.

3.4.2. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos, contados da assinatura do contrato, prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.4.3. A comunicação telefônica é um serviço essencial, necessário ao órgão para o desempenho de suas atribuições, cuja interrupção pode vir a comprometer o atendimento às necessidades de gestão administrativa e financeira. Os serviços de telefonia fixa enquadram-se, portanto, como serviços de prestação contínua (art. 106 da Lei n. 14.133/21), já que são uma necessidade permanente. Nesse contexto, nos termos do art. 107 da Lei n. 14.133/21, "Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes".

3.4.3.1. A contratação de uma empresa por 5 (cinco) anos apresenta diversas vantagens em relação à contratação por 1 ano, dentre as quais:

- **Economia:** A contratação por um período mais longo pode gerar economia para o órgão, pois a empresa contratada terá condições de negociar preços melhores. Além disso, a empresa terá um incentivo maior para realizar um trabalho de qualidade, pois terá um contrato de longo prazo a cumprir.
- **Falta de continuidade dos serviços:** A contratação por um período tão curto pode não ser suficiente para garantir a continuidade dos serviços de telefonia fixa.
- **Burocratização:** A necessidade de realizar novos processos licitatórios a cada ano pode gerar burocracia e atrasos no fornecimento dos serviços.

3.5. Regime de Execução

3.5.1. O regime de execução será empreitada por preço unitário, de acordo com as definições do Acórdão 1.977/13 TCU - Plenário.

4. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Será assegurada a participação de empresas reunidas em consórcio, nos termos do art. 15 da Lei n. 14.133/2021.

4.2. Será admitida a participação de sociedades cooperativas, de acordo com o previsto no art. 16 da Lei n. 14.133/2021.

4.3. A licitação não será destinada exclusivamente a Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, uma vez que o objeto em questão consiste em **serviço de natureza contínua**, caracterizado como indivisível. Nos termos do art. 72 da Lei nº 14.133/2021, a reserva de cotas se aplica apenas a bens e serviços divisíveis, hipótese que não corresponde ao presente caso.

5. DETALHAMENTO DO OBJETO

5.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de telefonia VoIP e plataforma PABX em nuvem, com portabilidade numérica; ligações locais e nacionais ilimitadas; e ligações internacionais e locação de aparelhos telefônicos e de softphones sob demanda, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	CÓDIGO SIASG BR	CÓDIGO SICAM	DESCRIÇÃO	SUBITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD. (QUINQUENAL)
			Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de telefonia VoIP e plataforma PABX em nuvem, com	1.1	Assinatura mensal sob demanda, com as seguintes especificações mínimas: - Acesso ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), com ligações ilimitadas nas modalidades LOCAL e LDN (fixo-fixo e fixo-móvel), independentemente da operadora de destino; - Entroncamento SIP escalável; - Fornecimento de solução completa, incluindo todos os equipamentos (hardware), licenças, componentes e softwares necessários; - Suporte, manutenção de hardware e software; - Central de Atendimento ao Usuário (Help Desk), conforme detalhamento técnico; - Integrações com outras aplicações.	Assinatura mensal	1.440
				1.2	Tráfego Telefônico Internacional: Ligações LDI (LDI - STFC - FF/FM), Origem Fixo - Destino Qualquer País/Região.	Minutos/mês	100
					Aparelho IP (locação sob demanda), com os seguintes requisitos mínimos: <ul style="list-style-type: none">• Identificação de chamadas (entrada e saída);• Chamada em espera, transferência e encaminhamento;		

1	30177 - Assinatura de serviço de PABX IP	A definir	portabilidade numérica; ligações locais e nacionais ilimitadas; e ligações internacionais e locação de aparelhos telefônicos e de softphones sob demanda, para o Tribunal Regional Federal da 1ª Região, conforme as condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.	1.3	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de chamadas e configuração de grupos; • Conferência com, pelo menos, três participantes; • Discagem abreviada e discagem rápida; • Histórico de chamadas recentes; • Funções mudo e viva-voz; • Toque simultâneo em múltiplos dispositivos vinculados ao usuário; • Desvio interno e externo. 	unid./mês	824
				1.4	<p>Softphone (licença sob demanda), com os seguintes requisitos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidade com os sistemas operacionais Windows, macOS, Android e iOS; • Integração nativa ao Microsoft Teams ou outra plataforma que venha a ser adotada pelo tribunal; • Configuração simplificada (preferencialmente via QR Code); • Registro simultâneo em múltiplos dispositivos para o mesmo usuário; • Gravação local (quando autorizada pela CONTRATANTE); • Exibição do status de presença e permissão de acesso à agenda corporativa; • Interface intuitiva e suporte a chamadas com um clique; • Armazenamento do histórico de chamadas. 	unid./mês	616

5.2. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no Comprasnet (código BR) e as especificações técnicas constantes deste instrumento, prevalecerão as últimas.

5.3. Para fins de cotação, (formação de preços), deverá ser obedecida a descrição completa dos serviços, sendo a descrição do SIASG meramente referencial.

5.3.1. Será de inteira responsabilidade das empresas a observância do critério estabelecido no item anterior, não sendo admitida a alegação de enganos ou erros, posteriores à apresentação das propostas de preços, para alteração de qualquer dos valores ofertados, estando sujeita às penalidades cabíveis a empresa que não cumprir o estabelecido.

6. PROPOSTA

6.1. As proponentes deverão apresentar proposta onde deverá constar, além da descrição completa do serviço, o quantitativo, o preço unitário e total do item, com valores mensais, anuais e quinquenais, observado o Anexo I deste Termo.

6.1.1. A proposta deverá indicar o modelo dos aparelhos telefônicos (locação sob demanda) e softphones (licenciamento sob demanda).

6.2. É de inteira responsabilidade do proponente, o preenchimento exato da proposta, não sendo admitida a alegação de omissões, enganos ou erros posteriores à sua apresentação, ou a alteração de quaisquer dos valores ofertados.

6.2.1. A proponente deverá incluir no preço ofertado todos os custos decorrentes da contratação, tais como: salário, ônus tributários, fiscais, parafiscais, trabalhistas e sociais, seguro, transporte, materiais, serviços, peças, garantias e demais despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência e de seu Anexo.

7. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

7.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

7.1.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com a última alteração, Registro Empresarial, no caso de empresário individual ou Sociedade Limitada Unipessoal (SLU), devidamente registrado no órgão competente.

7.1.1.1. Em quaisquer dos atos constitutivos, deverá estar contemplada, dentre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;

7.1.1.2. Caso o Representante Legal não esteja indicado no Contrato Social ou Estatuto da Empresa, deverá apresentar procuração.

7.1.1.3. São aplicáveis as regras do art. 3º da Lei 13.726/2018 relativamente à autenticação de documentos.

7.1.2. Decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

7.1.3. Em se tratando de cooperativas:

7.1.3.1. Ata de fundação e documento que aprovou o Estatuto Social, devidamente registrado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede; e

7.1.3.2. Registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, nos termos do art. 107 da Lei 5.764/1971.

7.1.4. Em se tratando de empresas reunidas em consórcio - apresentar Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio subscrito pelos consorciados, por Escritura Pública ou Documento Particular, nos termos do art. 3º, da Lei 13.726/2018, com pelo menos o seguinte:

7.1.4.1. Designação do consórcio e sua composição;

7.1.4.2. Finalidade do consórcio;

7.1.4.3. Prazo de duração do consórcio, que deve coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência contratual;

7.1.4.4. Endereço do consórcio e o foro competente para dirimir eventuais demandas entre os consorciados;

7.1.4.5. Definição das obrigações e responsabilidades de cada consorciado e das prestações específicas, inclusive a proporção econômica e financeira da respectiva participação de cada consorciado em relação ao objeto licitado;

7.1.4.6. Previsão de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do objeto, abrangendo também os encargos fiscais, trabalhistas e administrativos referentes ao objeto da contratação;

7.1.4.7. Indicação da empresa responsável pelo consórcio e seu respectivo representante legal, que terá poderes para receber citação, interpor e desistir de recursos e praticar todos os demais atos necessários à participação na licitação e execução do objeto licitado;

7.1.4.8. No Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio Compromisso, previsto no subitem 8.1.4, devem estar previstas as seguintes condições:

7.1.4.8.1. de que o consórcio não terá a sua composição modificada sem a prévia e expressa anuência do Contratante até o cumprimento do objeto da contratação, mediante a emissão do termo de recebimento definitivo, observado o prazo de duração do consórcio, definido no subitem 7.1.4.3 deste Termo de Referência.

7.1.4.8.2. de que a substituição de consorciado previamente autorizada pelo Contratante estará condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório.

7.1.4.8.3. acerca da responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do objeto licitado.

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

7.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

7.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

7.2.2 Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

7.2.3. Prova de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, junto à Caixa Econômica Federal;

7.2.4. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, à Dívida Ativa da União e à Secretaria da Receita Federal, emitida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e/ou Receita Federal do Brasil;

7.2.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual da sede da licitante;

7.2.6. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da licitante, quando se tratar de empresa sediada fora do Distrito Federal;

7.2.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão 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.

7.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.3.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II.

7.3.1.1. A exigência acima deverá ser apresentada por cada empresa consorciada, e serão examinados separadamente.

7.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.4.1. A licitante deverá comprovar possuir **outorga expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL**, que a habilite a prestar o **Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC**, nos termos da regulamentação vigente. A comprovação deverá ser realizada mediante apresentação do **termo de autorização, concessão ou permissão emitido pela ANATEL**, ou outro documento oficial que demonstre a regular habilitação da empresa para prestação do serviço.

7.4.2. As licitantes deverão apresentar ainda os seguintes documentos:

7.4.2.1. Registro ou inscrição da PESSOA JURÍDICA expedida pela entidade profissional competente (CREA);

7.4.2.2. Certidão de Registro junto à entidade profissional competente do(s) profissional(is) Responsável(is) Técnico(s) pelos serviços;

7.4.2.3. Qualificação técnico-profissional: Comprovação, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnico Profissional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado junto à entidade profissional competente, acompanhado da respectiva Certidão de Acervo Técnico (CAT), com dados e informações suficientes para comprovar que o(s) profissional(is) que será(ão) o(s) responsável(is) técnico(s) pelos serviços tenha(m) executado serviços de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP e plataforma PABX em nuvem.

7.4.2.4. Qualificação técnico-operacional: Comprovação, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica-Operacional, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, acompanhado(s) da respectiva Certidão de Acervo Operacional - CAO emitida pelo conselho profissional competente, com dados e informações suficientes para comprovar que a empresa executou serviços de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP e plataforma PABX em nuvem.

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

7.4.3.1. Somente serão aceitos atestados e cópias de contratos expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7.4.4. Para cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

7.4.4.1. 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. 5.764/1971](#);

7.4.5. Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

7.4.5.1. Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio;

7.4.5.2. Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação;

7.4.5.3. Na hipótese do subitem 7.4.5 deste Termo de Referência, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

7.4.6. Justifica-se as exigências dos documentos solicitados nos subitens 7.4.2.3 a 7.4.2.4 em razão da prestação de serviço de telefonia VoIP e plataforma PABX em nuvem exigir bom nível técnico, atendimento às normas existentes e conhecimento especializado, assim como devido aos serviços de comunicação serem essenciais ao funcionamento do Tribunal, de forma que devem ser exigidas condições específicas para garantir a execução adequada do objeto contratual, especialmente quanto à aplicação de atualizações, correções de segurança e suporte técnico contínuo à solução ofertada. Ademais, o valor estimado dos serviços de telefonia VoIP e plataforma PABX em nuvem (subitem 1.1 da Tabela 4) corresponde a aproximadamente 41% do valor total da contratação.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A descrição da solução como um todo foi avaliada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, conforme segue:

8.1.1. A solução como um todo abrange a contratação de empresa especializada para a prestação de serviço telefonia VoIP e plataforma PABX em nuvem, com cessão, sob demanda, de aparelhos telefônicos em locação e de licença de softphones, ligações locais e nacionais ilimitadas e ligações internacionais sob demanda, para o Tribunal Regional Federal da 1ª Região, conforme as condições e especificações técnicas dos serviços estabelecidas neste documento.

8.2. Sustentabilidade e Acessibilidade

8.2.1. Não se aplicam critérios de sustentabilidade e de acessibilidade à presente demanda, considerando-se que se trata de prestação de serviço de telefonia fixa.

8.3. Especificações técnicas

8.3.1. A solução de telefonia a ser implantada no TRF1 deverá substituir integralmente o ambiente atual, migrando para uma plataforma de **telefonia IP (VoIP)** em **PABX em nuvem (UCaaS)**.

8.3.1.1. A proposta deverá contemplar:

- Plataforma em nuvem com gerenciamento centralizado.
- Fornecimento de todos os equipamentos necessários (hardware).
- Licenças e componentes essenciais para operação.
- Portabilidade dos 2.700 números telefônicos existentes.
- Entroncamento SIP escalável.
- Acesso completo ao STFC, incluindo:
 - Ligações locais ilimitadas (fixo-fixo, fixo-móvel).
 - Ligações de longa distância nacional ilimitadas (fixo-fixo, fixo-móvel).
 - Ligações internacionais sob demanda.

8.3.2. Equipamentos e Recursos Inclusos

8.3.2.1. A solução deverá incluir:

- Aparelhos IP mediante locação sob demanda.
- Softphones (voz) mediante licença sob demanda.
- Equipamentos auxiliares para atendimento automático, telefonista e Help Desk.
- Serviços de instalação, configuração, suporte e manutenção (hardware e software).
- Treinamento presencial nas edificações do TRF1.

8.3.3. Conformidade com a LGPD e Segurança da Informação

8.3.3.1. Requisitos Obrigatórios de Proteção de Dados

- A solução deverá estar em conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, garantindo:
- Criptografia de dados em trânsito e repouso.
- Controle de acesso e autenticação forte.
- Logs de auditoria e rastreabilidade.
- Anonimização de dados quando aplicável.
- Políticas de retenção compatíveis com a legislação.
- Armazenamento e processamento seguro das informações.

8.3.4. Especificações Técnicas do Sistema

8.3.4.1. Objetivo da Solução

8.3.4.1.1. A contratação visa:

- Modernizar tecnologicamente o sistema de telefonia.
- Assegurar alta disponibilidade.
- Garantir integração corporativa.
- Substituir equipamentos legados (Alcatel, Siemens, Asterisk).
- Atender às normas da **Anatel** e à **LGPD**.

8.3.5. Requisitos de Rede e Qualidade (QoS)

8.3.5.1. Rede e Infraestrutura

8.3.5.1.1. A solução deverá operar na rede existente do TRF1, observando:

- Prioridade para tráfego de voz.
- VLAN de voz.
- Protocolos compatíveis (SIP, RTP, DSCP).
- Backbone em fibra óptica com caminhos redundantes.

8.3.5.2. Segurança de Tráfego

- Uso de ACLs nos equipamentos de rede.
- Encaminhamento de análises de segurança para a SESEI - Seção de Segurança da Informação/TRF1.
- Emissão de padrões de interconexão com o PABX em nuvem.

8.3.6. Compatibilidade e Integração

8.3.6.1 Sistemas e Plataformas Existentes

8.3.6.1.1. A solução deverá substituir:

- PABX analógicos.
- Servidores SIP (Asterisk/FreePBX).

- Entroncamentos SIP.
- Central Help Desk.

8.3.6.2. Integrações Obrigatórias

8.3.6.2.1. A solução deverá oferecer, no mínimo:

- Integração nativa com SIP das Seções Judiciárias;
- Integração nativa com Microsoft Teams Phone, incluindo presença, voicemail e chamadas;
- Integração com o sistema Esosti, garantindo que:
 - 1) os indicadores de SLA sejam automaticamente enviados;
 - 2) o sistema funcione como base da Central de Atendimento telefônico do TRF-1;
 - 3) sejam mantidas as funcionalidades atualmente realizadas pela ferramenta Asternic;
 - 4) permita inserção manual de dados, quando necessário;
 - 5) suporte o script interno utilizado pelo TRF1 para envio automático dos registros de SLA ao Esosti.

8.3.7. Componentes da Solução

8.3.7.1. Equipamentos IP

- Locação dos Aparelhos IP sob demanda.
- Suporte a SIP, PoE, TLS, SRTP.
- Áudio HD e codecs (G.711, G.722, etc.).
- Interface em português.

8.3.7.2. Softphones

- Compatíveis com Windows, macOS, Android e iOS.
- Autenticação via QR Code.
- Sincronização de agenda e presença.
- Registro em múltiplos dispositivos.

8.3.7.3. Funcionalidades UCaaS

8.3.7.3.1. A solução deverá contemplar no mínimo:

- URA com menus configuráveis, TTS, relatórios e integração com sistemas;
- ACD com distribuição inteligente de chamadas;
- Gravação de chamadas internas e externas, por ramal ou tronco;
- Painéis centralizados com indicadores operacionais de telefonia;
- Disponibilização de um número geral e aproximadamente 13 ramais internos para uso da DIATU - Divisão de Atendimento ao Usuário/TRF1, com possibilidade de expansão futura conforme demanda institucional.
- Central de Atendimento ao Usuário (**Help Desk**) com as seguintes características:
 - 2 (dois) Pontos de Supervisor/Atendimento;
 - 11 (onze) a 18 (dezoito) Pontos de Atendimento;
 - Visualizar ligações em tempo real;
 - Visualizar as ligações não atendidas em tempo real;
 - Visualizar o total de atendentes disponíveis;
 - Visualizar o total de atendentes em pausa;
 - Visualizar o total de atendentes em atendimento;
 - Ouvir ou capturar ligações em tempo real;
 - Registro de ligações não atendidas;
 - Registro do tempo em espera da ligação;
 - Registro de ligações abandonadas;
 - Registro de ligações encaminhadas para outros usuários ou grupos de atendimento;
 - Permitir inclusão de mensagens informativas;
 - Permitir a inclusão de mensagem de boas-vindas;
 - Permitir o redirecionamento de ligações a partir de escolha de opções de atendimento (URA);
 - Gravar ligações;
 - Criar grupos de atendimento;
 - Relatório de ligações por atendente;
 - Relatório de ligações em espera;
 - Relatório de tempo médio de ligações em espera;
 - Relatório de ligações por período;
 - Relatório de ligações perdidas por período;
 - Relatório de ligações por hora, dia, semana e mês;
 - Relatório de ligações por grupo de atendimento;
 - Relatório de tempo total de indisponibilidade do atendente;

- Relatório de ligações distribuídas em um período para todos os atendentes de um grupo de atendimento;
- Relatórios gerenciais e exportáveis para SLA;
- Disponibilidade imediata para consumo por API ou conexão segura;
- Integração automática com o sistema Esosti do TRF1;
- Possibilidade de inserção manual de dados;
- Compatibilidade com o script interno utilizado pelo TRF-1 para envio automático das métricas de telefonia;
- **A solução deverá garantir que o fluxo atual de captura de SLAs mantenha-se sem interrupção, assegurando a continuidade do monitoramento contratual realizado pela CSTI e pela DIATU.**

8.3.8. Infraestrutura e Segurança

8.3.8.1. Data Centers

- Hospedagem no Brasil.
- Certificações ISO 27001, TIER III ou superior.
- Alta disponibilidade e redundância.

8.3.8.2. Ferramentas de Gestão

- permitir autenticação com provedores externos (EntraID, KeyCloak, Okta, LDAP), via SAML, OIDC ou AD;
- exigir **MFA obrigatório** para todos os acessos administrativos;
- registrar todas as alterações administrativas em logs **imutáveis**, sem possibilidade de exclusão;
- enviar alertas automáticos para sistemas SIEM (Google SecOps, Sentinel, Splunk, QRadar, Securonix);
- criptografar todo o tráfego administrativo com **TLS 1.2 ou superior**.

8.3.9. Operação, Migração e Suporte

8.3.9.1. Migração e Portabilidade

8.3.9.1.1. A contratada deverá:

- Apresentar plano de migração.
- Migrar sem interrupção.
- Garantir portabilidade dos números dos seguintes troncos-chave (2.700 números telefônicos):

TRONCO CHAVE	FAIXA	QUANT. RAMAIS
(61) 3314-1500	(61) 3314-1500 a (61) 3314-1999	500
(61) 3314-5225	(61) 3314-5000 a (61) 3314-5999	1.000
(61) 3410-3000	(61) 3410-3000 a (61) 3410-3999	1.000
(61) 2196-2400	(61) 2196-2400 a (61) 2196-2499	100
(61) 3217-6600	(61) 3217-6600 a (61) 3217-6699	100

8.3.9.2. Suporte e Atendimento

8.3.9.2.1. O suporte e atendimento pela contratada deverá abranger:

- Canal de chamados por edificação.
- Substituição de equipamentos.
- Realocação de ramais sem custo.

8.3.9.3. Acesso Administrativo

- Interface web acessível e documentada.
- Configuração de grupos, perfis e desvios.

8.3.10. Condições de Execução dos Serviços

8.3.10.1. Deslocamento, Materiais e Logística

8.3.10.1.1. O deslocamento de profissionais, materiais e equipamentos necessários à prestação dos serviços nas edificações do TRF-1, bem como entre estas e outros locais, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

8.3.10.1.2. Todas as despesas decorrentes de transporte, logística, seguros, equipamentos, materiais e quaisquer encargos necessários à execução das atividades serão integralmente suportadas pela CONTRATADA, **sem ônus adicional** para o TRIBUNAL. De igual modo, caberá à CONTRATADA garantir a segurança operacional de suas equipes e dos materiais transportados.

8.3.10.2. Implantação dos Serviços

8.3.10.2.1. Após a assinatura do contrato, em até 10 (dez) dias corridos, o TRIBUNAL agendará reunião inicial entre a CONTRATADA e as equipes técnicas de Engenharia e Informática, para alinhamento das atividades, definição do plano de trabalho e estabelecimento das prioridades de atendimento por edificação.

8.3.10.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar **cronograma detalhado de migração**, contendo:

- etapas técnicas da implantação;
- prazos de execução;
- configurações necessárias;
- plano de distribuição por edificação;
- alinhamento com o prazo final para conclusão da implantação.

8.3.10.2.3. O cronograma deverá observar marcos intermediários e data final compatível com o início da prestação dos serviços. Recomenda-se que o cronograma contenha linha do tempo detalhada, com dependência entre etapas, previsão de homologação e certificação de funcionamento antes do início da operação assistida.

8.3.10.2.4. A CONTRATADA será responsável pela configuração dos grupos de ramais, conforme especificações fornecidas pelo TRIBUNAL durante a reunião inicial.

8.3.10.3. Configuração da Rede e Instalação dos Equipamentos

8.3.10.3.1. Condições gerais

8.3.10.3.1.1. Cronograma mínimo a observar

a) Prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, contados da reunião inicial, para a Contratada, em conjunto com a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRF1, realizar a configuração/estruturação completa da rede que suportará a solução VoIP em todas as edificações do tribunal.

b) Finalizada a configuração/estruturação da rede, a Contratada, em conjunto com a Contratante, elaborará, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, cronograma de instalação de ramais/aparelhos/softphones, contendo os quantitativos, individualizados por edifício, andar, sala e usuários responsáveis.

c) Finalizado o cronograma, a Contratante emitirá, em até 5 (cinco) dias úteis, Ordem de Serviço para início da execução da instalação dos ramais/aparelhos/softphones.

d) A Contratada terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço para concluir a instalação.

8.3.10.3.2. Para a instalação dos aparelhos telefônicos deverão ser observados os seguintes requisitos:

a) A execução dos serviços de instalação deverá ocorrer preferencialmente de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

b) Em até **2 (dois) dias úteis** após a instalação integral em cada edificação, a CONTRATADA deverá executar checklist, realizar ajustes pendentes e validar funcionamento.

c) Em seguida, deverá ser emitido **Relatório de Atendimento Técnico (RAT)**, com assinatura do responsável designado pelo TRIBUNAL.

d) Após a conclusão da instalação dos aparelhos/softphones, a contratada terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para concluir a portabilidade numérica, conforme Resolução Anatel n. 749/2022.

e) O cronograma deverá ser rigorosamente executado conforme prazos estabelecidos.

f) A CONTRATADA deverá indicar **Gerente de Projeto**, responsável pela comunicação com a equipe definida pelo TRIBUNAL, relatando eventuais intercorrências e necessidades de replanejamento.

g) **A CONTRATADA deverá fornecer planilha eletrônica correlacionando número de série, número da linha telefônica, IP, unidade e setor.**

8.3.10.4. Equipe Técnica e Comprovação de Competência

8.3.10.4.1. Os serviços deverão ser executados exclusivamente por profissionais qualificados, devidamente capacitados para instalação, configuração e operação dos equipamentos.

8.3.10.4.2. A comprovação da competência técnica deverá ocorrer por meio de um dos seguintes documentos:

a) registro formal em carteira de trabalho, contrato de trabalho ou declaração anterior de empregador;

b) diploma ou certificado de curso profissionalizante, técnico ou superior na área de Tecnologia da Informação.

8.3.10.4.3. A CONTRATADA deverá apresentar ao TRIBUNAL, com antecedência de até **5 (cinco) dias úteis** do início das atividades, a relação completa dos profissionais envolvidos e seus respectivos comprovantes.

8.3.10.5. Locais de Execução dos Serviços

8.3.10.5.1. Os serviços poderão ser executados presencialmente ou de forma remota, conforme a natureza das atividades, abrangendo as seguintes edificações:

- 1) Edifício Sede I, localizado no SAUS quadra 2, bloco A, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- 2) Edifício Sede II, localizado no SAUS quadra 2, bloco K, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- 3) Edifício Sede III, localizado no SAUS quadra 1, bloco C, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- 4) Edifício Anexo I, localizado no SAUS quadra 1, bloco C, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- 5) Edifício Anexo II, localizado no SBS quadra 2, lote 16, bloco D, Edifício Anexo II - Adriana, CEP: 70070-903;
- 6) Centrejufe - Centro de Treinamento da Justiça Federal -, localizado no SCES trecho 2, lote 21, CEP: 70200-002;
- 7) Base Operacional de Serviços Administrativos, localizado no SGON quadra 1, lotes 100/110/120, CEP: 70610-610;
- 8) Nova Sede do TRF1 - SAFS Quadra 5, lote 3, Ed. Desembargadora Assusete Dumont Reis Magalhães, CEP: 70.070-600.

8.3.11. Especificações dos Equipamentos e Softwares

8.3.11.1. Requisitos Gerais dos Aparelhos Telefônicos IP

8.3.11.1.1. Os aparelhos telefônicos IP fornecidos deverão:

- 1) Ser novos, sem uso prévio, em linha de produção e de fabricantes reconhecidos no mercado.
- 2) Ser entregues em condições adequadas de embalagem e transporte, acompanhados de todos os cabos e acessórios necessários à instalação.
- 3) Ser fornecidos em regime de locação, conforme demanda definida pela CONTRATANTE.
- 4) Ser homologados pela Anatel, com certificações válidas.
- 5) Apresentar informações de visor em português (Brasil), admitindo termos técnicos usuais em inglês.
- 6) Possuir design funcional, com boa ergonomia e fabricação em material resistente.

8.3.11.2. Aparelho Telefônico IP - Especificações Técnicas Mínimas

8.3.11.2.1. O aparelho IP deverá atender aos seguintes requisitos essenciais:

- **Funcionalidade e Protocolo**

- Suporte ao protocolo SIP de acordo com padrões internacionais (RFC 3261).
- Capacidade de registrar no mínimo duas contas SIP.
- Suporte a funções básicas de telefonia corporativa, como transferência, conferência, histórico e DND.

- **Interface e Usabilidade**

- Display gráfico com iluminação de fundo e interface em português.
- Teclas dedicadas para funções principais (mudo, viva-voz, volume, headset).
- Softkeys configuráveis para contexto da chamada.

- **Áudio e Qualidade de Voz**

- Suporte a codecs amplamente utilizados no mercado (ex.: G.711, G.722, G.726 ou equivalentes).
- Cancelamento de eco e qualidade de áudio em nível profissional (HD voice).
- Buffer de jitter adaptável ou mecanismo equivalente para estabilidade de chamadas.
- **Conectividade e Rede**
 - Duas portas de rede com velocidade compatível com o ambiente (10/100/1000 Mbps).
 - Suporte a VLAN de voz e priorização de tráfego (QoS).
 - Alimentação PoE conforme padrão IEEE 802.3af ou equivalente.
 - Sincronização de data e hora via servidor NTP.
- **Segurança**
 - Suporte a criptografia de sinalização e mídia (por exemplo: TLS e SRTP).
 - Suporte a autenticação segura (como 802.1x ou equivalente).
 - Aceitação de certificados digitais fornecidos pela CONTRATANTE.
- **Administração**
 - Interface web para configuração, com perfis diferenciados.
 - Possibilidade de montagem em mesa ou parede.
 - Compatibilidade com ferramentas de monitoramento e diagnóstico de qualidade (ex.: RTCP-XR ou equivalentes).

8.3.11.3. Funcionalidades Obrigatórias dos Aparelhos VoIP

8.3.11.3.1. Os aparelhos devem oferecer no mínimo:

- Identificação de chamadas (entrada e saída).
- Chamada em espera, transferência e encaminhamento.
- Captura de chamadas e configuração de grupos.
- Conferência com pelo menos três participantes.
- Discagem abreviada e discagem rápida.
- Histórico de chamadas recentes.
- Funções mudo e viva-voz.
- Toque simultâneo em múltiplos dispositivos vinculados ao usuário.
- Desvio interno e externo.

8.3.11.4. Sistema de Gravação de Chamadas

8.3.11.4.1. O sistema de gravação deverá:

- 1) Ser totalmente compatível com a solução de telefonia adotada ou homologado pelo fabricante principal da plataforma.
- 2) Permitir gravação de ramais IP e remotos, de forma centralizada.
- 3) Disponibilizar interface web para consulta, filtragem e download das gravações.
- 4) Suportar gravação de chamadas internas e externas.
- 5) Oferecer mecanismos que garantam segurança, integridade e rastreabilidade dos arquivos gravados.
- 6) Não utilizar métodos não homologados (como conexões paralelas).

8.3.11.5. Sistema de URA (Unidade de Resposta Audível)

8.3.11.5.1. A URA deverá contemplar:

- Criação e personalização de menus e fluxos de atendimento.
- Integração com DAC e relatórios estatísticos de atendimento.
- Conexão com bancos de dados (SQL Server, Oracle, MySQL ou equivalentes).
- Reprodução de mensagens gravadas profissionalmente e uso de TTS (text-to-speech).
- Informações de posição na fila e tempo estimado de espera.
- Transbordo de ligações conforme regras configuráveis.
- Integração com sistemas de terceiros via APIs ou webservices.
- Configuração de horários de atendimento.
- Reinicialização automática em caso de falha.
- Horas Técnicas: A CONTRATADA deverá disponibilizar horas técnicas presenciais para integração, customização da árvore de atendimento e integração com sistemas legados, conforme necessidade da CONTRATANTE.

8.3.11.6. Softphone - Requisitos Técnicos

8.3.11.6.1. O softphone deverá:

- Ser compatível com os sistemas operacionais Windows, macOS, Android e iOS.
- Integrar-se nativamente ao Microsoft Teams ou outra plataforma que venha a ser adotada pelo tribunal.
- Oferecer configuração simplificada (preferencialmente via QR Code).
- Permitir registro simultâneo em múltiplos dispositivos para o mesmo usuário.
- Permitir gravação local (quando autorizada pela CONTRATANTE).
- Exibir status de presença e permitir acesso à agenda corporativa.
- Oferecer interface intuitiva e suporte a chamadas com um clique.
- Armazenar histórico de chamadas.
- Possuir documentação técnica e comprovação de compatibilidade com a solução principal.

8.3.12. Modelo de Contratação

8.3.12.1. Modalidade

- Assinatura mensal sob demanda.
- Equipamentos em locação.
- Suporte incluído.

8.3.12.2. Escalabilidade

- Expansão sem reengenharia.
- Adaptação a crescimento futuro.

8.3.13. Normas e Conformidade Anatel

8.3.13.1. A solução deverá observar:

- Resolução 777/2025 - STFC
- Resolução 749/2022 - Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações.
- Resolução 765/2023 - Direitos do Consumidor.
- Resolução 740/2020 - Acessibilidade.
- Ato 14.448/2017 - Homologações.
- RGQ-STFC e RGQ-SCM - qualidade e desempenho.

8.3.14. Neutralidade Tecnológica

8.3.14.1. O sistema da contratada deverá permitir a integração com plataformas consolidadas, tais como:

- Microsoft Teams Phone
- Zoom Phone
- RingCentral
- 3CX
- Outras equivalentes certificadas

8.3.15. Do Plano de Transição

8.3.15.1. Com a finalidade de alinhar uma possível transição contratual e uma mudança de método de serviço, faz-se necessária a aplicação de um Plano de Transição, que deverá prever:

- O dever da contratada em garantir a continuidade do funcionamento da comunicação telefônica fixa e em manter a capacidade de atendimento de todas as unidades presentes nos edifícios sede deste órgão;
- Alinhamento com as condições gerais e os prazos previstos no subitem 8.3.10.3.1.

8.3.15.2. Durante a execução do plano de transição, a interligação operacional deve ser feita de forma transparente e sem impactar a qualidade dos serviços contratados.

8.3.16. Do treinamento da solução e do sistema de gestão

8.3.16.1. Quanto ao treinamento técnico da Solução, a Contratada deverá:

8.3.16.1.1. Prestar serviços de treinamento para a equipe técnica da Divisão de Engenharia, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos da Solução.

8.3.16.1.2. Deverão ser disponibilizados digitalmente em formato PDF OCR os manuais em língua portuguesa falada no Brasil, contendo os assuntos ministrados no treinamento.

8.3.16.1.3. Quanto ao conteúdo do treinamento, deverá abranger no mínimo os seguintes aspectos:

- Procedimento de login/logoff do aparelho telefônico;
- Uso do aparelho para realização de ligações para ramais internos/externos;
- Botões do aparelho (rediscagem, chamadas perdidas, lista telefônica, correio de voz, captura de chamadas, siga-me, etc);
- Funcionalidades da tela do aparelho (número do ramal, etc);
- Configuração de todas as facilidades para os usuários de ramais do sistema;
- Configuração de ramais em dispositivos móveis;
- Reconhecimento das indicações de alarmes.

8.3.16.2. Quanto ao treinamento do Sistema de Gestão:

8.3.16.2.1. A Contratada deverá realizar um treinamento “hands on” para 3 (três) profissionais do Setor de Telefonia da Divisão de Engenharia do TRF1, visando os seguintes objetivos:

- proporcionar a equalização dos conhecimentos básicos sobre o Sistema de Gestão da Solução e suas ferramentas;
- permitir uma visão geral da ferramenta;
- incluir a configuração da ferramenta;
- englobar a administração da ferramenta (incluindo a gestão de usuários / definição dos perfis de acesso);
- incluir a parametrização da ferramenta;
- incluir a configuração de *dial plan* transparente;
- incluir a geração de consultas e relatórios gerenciais;
- incluir a operação da ferramenta voltada aos administradores, operadores e gestores das unidades e usuários;
- incluir os procedimentos de consulta de dados e relatórios.

8.3.17. Premissas e restrições da execução do contrato

- **Proibições:** É proibida a veiculação de publicidade, direta ou indiretamente relacionada com os serviços constantes deste estudo, salvo se houver prévia autorização por escrito da Contratante.
- **Segurança:** Por questões de segurança, fica a Contratada obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pela Contratante dos profissionais indicados para realizar os serviços previstos no Termo de Referência.
- Será exigido da Contratada a assinatura de Termo de Confidencialidade de Informações, pelo qual se comprometerá a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que seja exigido

dos seus empregados que vierem a prestar serviços na Contratante.

- **Idoneidade:** A Contratante se reserva o direito de proceder ao levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

8.3.18. Das definições

8.3.18.1. Definições Importantes:

- a) Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL: Entidade integrante do Planejamento Público Federal indireto, com sede no Distrito Federal, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações.
- b) Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: Serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.
- c) Área Local: Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local.
- d) Telefonia Local: Serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma Área Local.
- e) Área de tarifação básica - ATB: Parte da área local dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida aos serviços ou preços do plano de serviços de sua escolha, sem valores adicionais para atendimento.
- f) Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado: Empresa **outorgada ou autorizada** a prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional.
- g) Perfil de Tráfego: Quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência e levando em consideração o tempo médio de duração das chamadas.
- h) Distância Geodésica: É a menor distância entre dois pontos possível de ser percorrida por um móvel. Por exemplo, a menor distância entre o Brasil e o Japão é uma linha reta, porém um avião não pode fazer este percurso, pois a superfície da Terra é redonda, então o menor percurso possível de ser realizado é uma curva chamada geodésica.
- i) Código de Área: Identificação de uma área de numeração fechada da rede pública de telecomunicações ou de um acesso a um serviço com abrangência nacional, cujo formato é (AB). Exemplo: Estado de Sergipe – 79, Estado de Alagoas – 82, Estado da Bahia – 71.
- j) Índice de Serviços de Telecomunicações - IST: Índice normatizado pela Resolução nº 532/2009 da ANATEL para ser aplicado no reajuste e atualização de valores associados à prestação de serviços de telecomunicações.
- k) Unidade de Resposta Audível – URA: Serviço ou sistema interativo que permite a resposta automática de chamadas através de mensagens personalizadas, permitindo ainda a interação entre o usuário e a mesma, através da interpretação automática de opções discadas pelo usuário chamador através do teclado do telefone.

9. DA VISTORIA

9.1. A licitante poderá realizar vistoria técnica no(s) local(is) em que os serviços serão prestados, com o objetivo de conhecer as condições físicas das instalações e o grau de dificuldade existente para a execução do objeto, mediante prévio agendamento junto à Divisão de Engenharia – DIENG, no seguinte endereço: Edifício Anexo I, localizado no SAUS Quadra 1, Bloco C, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900.

9.2. A vistoria deverá ser previamente agendada, de segunda a sexta-feira, no período das 12h às 18h, pelo telefone (61) 3410-3264 ou outro meio institucional indicado no edital, exclusivamente para fins de agendamento e acompanhamento da visita técnica.

9.3. Eventuais dúvidas ou pedidos de esclarecimento relativos ao objeto da contratação deverão ser encaminhados ao e-mail da Divisão de Licitações (diilit@trf1.jus.br), setor responsável pela condução do procedimento licitatório, por meio dos canais oficiais previstos no edital, de forma a garantir tratamento isonômico e ampla divulgação das informações a todos os interessados.

10. SUBCONTRATAÇÃO

10.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

10.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviço de telefonia fixa comutada, solução VoIP e plataforma PABX em nuvem. Esse conhecimento técnico especializado é essencial para garantir a correta execução dos serviços, minimizando o risco de falhas e interrupções no sistema de telefonia do TRF1.

10.1.2. A subcontratação fica limitada à atividade de instalação e programação dos equipamentos de telefonia e softphones.

10.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

10.3. A subcontratação depende de autorização prévia do CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução da parte do objeto a ser subcontratado, mediante comprovação de aptidão técnica por meio de atestados técnicos, emitidos em nome da subcontratada, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que sejam pertinentes e compatíveis, com a parte do objeto a ser subcontratado (Acórdão nº 1.229/2008 – Plenário do TCU). A avaliação de qualificação técnica se dará de acordo com o caso concreto, em havendo a subcontratação durante a execução contratual.

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

11. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO - CONDIÇÕES / PRAZOS E LOCAL DE EXECUÇÃO/ENTREGA

11.1. Prazos e/ou Condições de Entrega

11.1.1. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar:

- a quantidade total de até 1.440 ramais e respectivos aparelhos IP ou softphones, conforme especificações deste Termo de Referência;

11.1.2. Inicialmente, a contratada deverá promover a portabilidade dos 2.700 números telefônicos dos troncos-chave indicados no subitem 8.3.9.1.1.

11.1.2.1. Em sequência, deverá habilitar os ramais ativos atualmente utilizados pela CONTRATANTE, observadas as normas da ANATEL. A lista com os números telefônicos a serem habilitados será fornecida pela contratante à contratada após a assinatura do contrato, tendo em vista que as solicitações de novos ramais/desativações são frequentes.

11.1.3. Para garantir a continuidade dos serviços, define-se que:

- A entrega e a instalação dos aparelhos ou licenças de softphones habilitados e a portabilidade dos números deverão ocorrer de forma

compatível e coordenadas, conforme prazos dispostos no subitem 8.3.10.3.

11.1.4. A prestação do serviço de telefonia VoIP deverá iniciar no máximo até o dia **31/08/2026**.

11.2. **As demais linhas fixas não habilitadas inicialmente, e respectivos aparelhos IP ou softphones, bem como os demais serviços serão solicitados sob demanda, a contar do recebimento da Ordem de Serviço**, emitida pelo CONTRATANTE, observados os seguintes prazos:

Tabela - Tempo para execução de serviços

Ordem	Atividade Técnica	Prazo de Execução
1	Habilitação inicial	Observar subitem 8.3.10.3
2	Nova habilitação	Até 5 dias úteis
3	Desativação de linha	Até 5 dias úteis
4	Ativação de serviços	Até 5 dias úteis
5	Desativação de serviços	Até 24 horas
6	Bloqueio de linha	Até 6 horas
7	Desbloqueio de linha	Até 6 horas
8	Troca de número	Até 3 dias úteis
9	Fornecimento de aparelho	Até 15 dias úteis
10	Migração/ativação de número portado	Até 3 dias úteis
11	Ativação/Desativação de chamadas internacionais	De imediato

11.3. A entrega dos aparelhos IP deverá ocorrer **sem qualquer custo adicional** ao CONTRATANTE, assegurando a imediata continuidade dos serviços e a distribuição dos equipamentos aos usuários.

11.4. Os aparelhos IP e licenças de softphones deverão ser instalados nos seguintes endereços:

- Edifício Sede I, localizado no SAUS quadra 2, bloco A, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- Edifício Sede II, localizado no SAUS quadra 2, bloco K, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- Edifício Sede III, localizado no SAUS quadra 1, bloco C, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- Edifício Anexo II, localizado no SBS quadra 2, lote 16, bloco D, Edifício Anexo II - Adriana, CEP: 70070-903;
- Edifício Anexo I, localizado no SAUS quadra 1, bloco C, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900;
- Centrefufe - Centro de Treinamento da Justiça Federal -, localizado no SCES trecho 2, lote 21, CEP: 70200-002;
- Base Operacional de Serviços Administrativos, localizado no SGON quadra 1, lotes 100/110/120, CEP: 70610-610;
- Nova Sede do TRF1 - SAFS Quadra 5, lote 3, Ed. Desembargadora Assusete Dumont Reis Magalhães, CEP: 70.070-600.

11.5. Em caso de comprovada superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade da contratada e que altere substancialmente as condições de cumprimento, poderá ser analisado pedido de prorrogação.

11.5.1. O pedido deverá ser apresentado com justificativa fundamentada e documentação comprobatória, dirigido à Divisão de Engenharia - DIENG/TRF1, **com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis do prazo final estipulado**, cabendo ao ordenador de despesas deferir ou não o requerimento.

11.6. Os aparelhos IP fornecidos deverão permanecer, durante todo o prazo de execução contratual, em perfeitas condições de funcionamento, de forma que eventuais defeitos de fabricação, falhas de funcionamento ou vícios ocultos, não atribuíveis à má utilização pela Contratante, deverão ser integralmente reparados pela contratada (ou fabricante dos aparelhos), sem ônus para a Administração, mediante reparo ou substituição do equipamento.

11.7. Os aparelhos IP fornecidos deverão ser novos.

11.8. Os aparelhos IP deverão ser compatíveis com a tecnologia discriminada, devendo a Contratada mantê-los atualizados tecnologicamente, sem ônus para a Administração.

11.9. A CONTRATADA deverá fornecer todos os acessórios necessários ao pleno funcionamento dos aparelhos IP.

11.10. Os aparelhos IP serão do mesmo fabricante, modelo e cor, de forma a uniformizar e facilitar a logística de distribuição.

11.11. Os aparelhos fornecidos pela CONTRATADA ser-lhe-ão devolvidos ao final da vigência contratual, no estado em que se encontrarem, não cabendo qualquer ressarcimento por parte do CONTRATANTE.

11.12. A Contratada será remunerada somente em relação às linhas e aparelhos IP/softphones habilitados.

11.13. Pela execução dos serviços ora contratados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA:

- Mensalmente, a importância correspondente aos pacotes contratados por valores fixos mensais das linhas ativas, e a locação, sob demanda, dos respectivos aparelhos e softphones.

- Eventualmente, a importância correspondente ao serviço de chamada internacional sob demanda, sempre que houver sua efetiva utilização sob linhas ativas na modalidade. Esse serviço será ativado mediante solicitação expressa e prévia da Administração e será cobrado por minutos utilizados.

11.13.1. Os serviços serão oferecidos em forma de pacotes com custo fixo mensal.

11.13.2. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE todos os reajustes de tarifas homologados pela ANATEL, sob pena de suspensão dos pagamentos até o efetivo cumprimento desta obrigação.

11.13.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e fiscal. Eventuais atrasos de pagamentos nestas hipóteses não gerarão qualquer direito à alteração de preços ou compensação financeira.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, quando da prestação dos serviços, sem que isso exclua ou reduza a fiscalização ou o acompanhamento pela contratante;

12.2. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração, desde que praticada por seus técnicos durante a vigência do contrato relativo aos serviços objeto deste Termo de Referência;

12.3. Cumprir as disposições legais vigentes de âmbito federal, estadual ou distrital e municipal e todas as determinações estabelecidas em regulamentações da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados;

12.4. Prestar os serviços em conformidade com os parâmetros e rotinas estabelecidos pela ANATEL e aceitos pela boa técnica e pela

legislação em vigor;

12.5. Informar ao executor do contrato a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, **com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis**.

12.6. Indicar à contratante um preposto para manter entendimentos, receber e transmitir comunicações junto ao executor do contrato, sem impedimento de que este mantenha contatos diretos com a gerência operacional/diretoria da contratada;

12.7. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, sanando as falhas que porventura venham a ocorrer e corrigindo qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;

12.8. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a oferecer uma operação correta e eficaz;

12.9. Responder às reclamações ou solicitações de serviços da contratante, bem como atender a quaisquer exigências inerentes à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência;

12.10. Prestar os serviços de forma contínua, mantendo-os sempre com padrão de qualidade elevado;

12.11. Fornecer ou disponibilizar mensalmente o demonstrativo de utilização do serviço por linha telefônica, contendo o detalhamento das ligações e as faturas.

12.12. Comunicar à contratante, por escrito, qualquer anormalidade durante a prestação dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários;

12.13. Manter seus técnicos, quando nas dependências da contratante, sujeitos às normas de disciplina e segurança internas desta;

12.14. Manter a rede, caso haja defeito técnico ou má qualidade de transmissão, conforme os prazos estabelecidos pela ANATEL;

12.15. Providenciar, sem ônus para o CONTRATANTE, a opção de migração interoperadoras mantendo os números dos telefones designados mediante contrato preexistente, independentemente da operadora do serviço a que estejam contratualmente vinculados, conforme Resolução ANATEL nº 765, de 06/11/2023, que trata da portabilidade numérica;

12.16. Garantir acessibilidade total a todas as linhas habilitadas para originar e receber ligações dentro do serviço de longa distância (VC2 e VC3), conforme normas definidas pela ANATEL, bem como possuir condições técnicas e administrativas para realização dos serviços em questão;

12.17. Disponibilizar ao CONTRATANTE um atendimento diferenciado através de consultoria especializada e central de atendimento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo a disponibilização de central de atendimento estilo call center, por meio de chamada gratuita (0800), com atendimento personalizado específico a grandes contas;

12.18. Manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, e ainda, manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantido o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados em sua rede respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

12.19. Manter em funcionamento contínuo todos os terminais telefônicos ativos. O bloqueio dos terminais, somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado pelo CONTRATANTE;

12.20. Ceder aparelhos telefônicos IP e softphones, sob regime de locação e de licença sob demanda, para utilização dos serviços contratados, obedecendo às especificações mínimas previstas neste Termo de Referência;

12.21. Substituir, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, os aparelhos IP defeituosos ou danificados.

12.21.1. Em caso de extravio de qualquer natureza, inclusive roubo ou furto, ou defeitos por uso indevido do aparelho, a CONTRATADA deverá disponibilizar um novo aparelho, observando os prazos fixados na Tabela 1 - Tempo para execução de serviços do subitem 11.2 e efetuar a cobrança do mesmo ao CONTRATANTE.

12.21.2. Havendo cobrança, o valor faturado deverá ser igual ou inferior ao preço constante da nota fiscal/fatura quando da entrega do(s) equipamento(s) extraviado(s) e/ou danificado(s) ao CONTRATANTE;

12.22. Fornecer todos os acessórios e softwares, com suas respectivas licenças de uso, caso existam, necessários ao pleno funcionamento dos recursos e funcionalidades contratadas;

12.23. Bloquear, a pedido do gestor ou por meio de facilidade de autogestão, a utilização dos seguintes serviços: ligações destinadas aos serviços 0500, 0900 e similares, bem como o recebimento de ligações a cobrar;

12.24. Oferecer à Administração a migração, sem ônus, para novas tecnologias de funcionamento que venham a ser disponibilizadas pela CONTRATADA;

12.25. Bloquear todas as linhas para chamada internacional, ou permitir o bloqueio por meio de facilidade de autogestão;

12.26. Possuir contrato(s) de concessão ou termo(s) de autorização firmado(s) com a ANATEL e atender às demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados;

12.27. Prestar os serviços contratados com padrão de qualidade, regularidade, segurança, atualidade, eficiência e modicidade de tarifas, sempre de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, evitando a interrupção do serviço;

12.28. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, durante todo o período de vigência do contrato;

12.29. Enviar correta e tempestivamente as contas e/ou faturas telefônicas à CONTRATANTE, entregando a fatura no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos após a realização do serviço;

12.30. Cumprir todas as cláusulas contratuais relacionadas à execução dos serviços, assim como quaisquer determinações da CONTRATANTE relacionadas ao cumprimento do contrato;

12.31. Assumir a inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas no fornecimento dos serviços;

12.32. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas.

12.33. Ocorrendo interrupções ou falhas no acesso por causas atribuíveis à CONTRATADA, a mesma deverá conceder descontos proporcionais aplicados sobre o valor mensal do serviço.

12.34. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos necessários.

12.35. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

12.36. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento deste contrato.

12.37. Indicar formalmente e por escrito, quando solicitado pelo CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

12.38. Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto em até 24 (vinte e quatro) horas.

12.39. Atender às solicitações de serviços de habilitação, troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requerido, somente por Preposto.

12.40. Repassar ao CONTRATANTE, no ato da renovação de contrato a ser firmado, todos os preços e vantagens oferecidas a clientes de perfil e porte semelhante ao do CONTRATANTE, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados no respectivo contrato, desde que em conformidade com as normativas da ANATEL.

12.41. O detalhamento da conta deve ser disponibilizado em arquivo eletrônico e/ou software da CONTRATADA, conforme especificações abaixo:

- Apresentar mensalmente e de forma gratuita, juntamente com a Nota Fiscal, o detalhamento dos serviços prestados de voz em arquivo eletrônico compatível com arquivo de texto no formato EXCEL, TXT, no padrão FEBRABAN (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros).

12.41.1. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, após o início dos serviços, para adaptação da apresentação das contas telefônicas com as características exigidas no Termo.

12.42. O detalhamento da utilização do serviço também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito nesta Especificação Técnica, com descrição do serviço, período de utilização no mês (número de dias) e valor, relativos aos serviços mensais e/ou mensalidade de aparelhos e equipamentos.

12.43. A contratada deverá disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet que permita efetuar a gestão e controle de todas as linhas contratadas. Esse portal deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Especificação das chamadas por meio de acesso ou por grupos de meios de acesso previamente escolhidos pelo usuário, devendo conter no mínimo, as seguintes informações: data da realização da chamada, hora de início e término, duração e valor, número e local de origem e destino.
- b) Total em minutos e em moeda corrente dos serviços por meio de acesso selecionado.
- c) Quantidade de minutos, por modalidade de chamada, consumidos pelo TRIBUNAL no mês em referência.
- d) Download em formato .PDF, .CSV ou .XLS do histórico de ligações de todo o TRIBUNAL, sendo personalizável por dia, mês ou ano, através de ligações recebidas, efetuadas, atendidas ou perdidas, do número de origem/destino específicos ou por grupos de meios de acesso previamente escolhidos pelo usuário, hora de início e término, duração.
- e) Serviços contestados pelo TRIBUNAL através do software, sendo que deve ser gerado, para cada contestação, um número de registro que a identifique.
- f) Resumo geral e por tipo de serviço e ligação.
- g) Permitir o cadastramento de no mínimo três gestores para acesso ao sistema.

12.44. O período de apuração (ciclo de tarifação) dos serviços constantes da conta telefônica, bem como o seu detalhamento, deverão corresponder aos serviços prestados no mês anterior à sua apresentação.

12.45. A CONTRATADA deve conceder ao gestor do contrato login de acesso ao sistema de bilhetagem do PABX em nuvem, devendo ser criado no mínimo três contas de acesso com privilégios de leitura, autorizando-as a pesquisar e filtrar todas as ligações recebidas e efetivadas do PABX em nuvem.

12.46. Será de responsabilidade da empresa a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online.

12.47. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos e informações relativas às cobranças e faturamento que venham a ser solicitados pelo TRIBUNAL, atendendo-as em até 48 (quarenta e oito) horas.

12.48. O aceite do serviço por meio desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais pelo TRIBUNAL, correspondendo exclusivamente ao serviço utilizado e contratado.

12.49. Em caso de não aprovação da fatura, por motivo de incorreção, imprecisão, contestação ou por outro motivo declarado pelo TRIBUNAL, ela será devolvida à CONTRATADA para a devida regularização e o prazo para aprovação passará a correr da data de sua reapresentação, com as devidas correções ou esclarecimentos, sendo o pagamento vinculado a esta reapresentação.

12.49.1. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da fatura, os fatos serão informados pelo TRIBUNAL, que providenciará o ressarcimento dos valores, mediante desconto na fatura subsequente.

12.49.2. A devolução da fatura não aprovada pelo TRIBUNAL em nenhuma hipótese servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução do contrato ou deixe de prestar o atendimento necessário.

12.49.3. A CONTRATADA deverá concluir a apuração dos serviços contestados e apresentar a conclusão ao TRIBUNAL em até 20 (vinte) dias corridos a partir da data de registro.

12.50. Os serviços executados e não incluídos na fatura do mês subsequente deverão ser apresentados pela CONTRATADA no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, em Nota Fiscal separada e com os detalhamentos descritos neste Termo.

12.51. A fatura referente aos serviços prestados no último mês do contrato deverá ser apresentada até o máximo de 30 (trinta) dias corridos, após o término da sua vigência.

12.52. Ao ser solicitado o cancelamento de algum serviço, a cobrança deverá ser interrompida em até um dia útil.

12.53. Somente poderão ser cobrados valores de mensalidades proporcionalmente ao tempo de uso no próximo ciclo de faturamento.

12.54. Caso haja introdução de novas tecnologias, a prestadora de serviços de telecomunicações deverá garantir que tais modificações, se forem implantadas, não comprometerão o funcionamento do serviço e que serão compatíveis com o sistema instalado, devendo ainda não incorrer em ônus para o TRIBUNAL.

12.55. A Contratada deverá indicar profissional responsável técnico pela execução dos serviços, devidamente registrado no conselho profissional competente, com qualificação compatível com o objeto da contratação, compreendendo atividades relacionadas à implantação, configuração, administração e suporte de soluções de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP e plataforma PABX em nuvem.

13. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

13.1. Emitir, explicitamente, decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas ao serviço contratado, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para o serviço, no prazo máximo de 1 (um) mês, contado do recebimento pelo Contratante, podendo ser prorrogado, motivadamente, por igual período.

13.2. Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade verificada no cumprimento do objeto desta contratação, determinando, de imediato, a adoção de medidas necessárias à solução dos problemas;

13.3. Receber o objeto no dia previamente agendado, no horário de funcionamento da unidade responsável pelo recebimento;

13.4. Recusar o recebimento do objeto que não estiver em conformidade com as especificações constantes da proposta apresentada pela CONTRATADA;

13.5. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do produto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

13.6. O representante da administração deverá comunicar à autoridade superior, em tempo hábil e por escrito, as situações que impliquem em atraso e descumprimento de dispositivos constantes deste Termo, para adoção dos procedimentos necessários à aplicação das sanções cabíveis, resguardados os Princípios do Contraditório e da Ampla Defesa.

13.7. Permitir acesso do pessoal da empresa licitante às dependências do TRF- 1ª Região para execução do serviço contratado, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio e das pessoas.

13.8. O CONTRATANTE se responsabiliza pela devolução dos aparelhos telefônicos cedidos em regime de locação, quando da troca por novos ou rescisão/término de contrato, restituindo-os em condições de funcionamento e com todos os acessórios, eximindo-se de qualquer indenização pelo uso e desgaste.

13.9. Quando do término do Contrato, o CONTRATANTE fará a solicitação expressa para o desligamento das linhas de telefonia VoIP, não se responsabilizando, a partir desta comunicação, por pagamentos de qualquer título, cujo fato gerador se deu após a comunicação de desligamento. A entrega dos aparelhos telefônicos e acessórios dar-se-á em até 30 (trinta) dias corridos da comunicação para o desligamento.

14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

14.1. O acompanhamento e a fiscalização do contrato consistem na verificação da conformidade da sua execução pelo gestor do contrato, de acordo com as cláusulas contratuais estabelecidas.

14.2. A gestão será exercida por servidor ou comissão designada pelo Contratante.

14.3. O gestor do contrato de que trata o subitem 14.2 desta cláusula, observado, no que couber, o Decreto 11.246/2022, deverá ainda:

14.3.1. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando à Contratada o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

14.3.2. Promover todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos observados no cumprimento deste Contrato.

14.3.3. Comunicar formalmente à Contratada as irregularidades cometidas.

14.3.4. Autorizar, receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado a fiel e correta execução do objeto, para fins de pagamento.

14.3.5. Propor as glosas na(s) Nota(s) Fiscal (is)/Fatura(s) em decorrência de objeto não executado.

14.3.6. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade.

14.3.7. Notificar à Contratada sobre o prazo limite para o exercício do direito ao reajuste, observada a possibilidade de negociação para reduzir os custos da contratação.

14.3.8. Acompanhar a execução desta contratação de forma a alcançar o cumprimento integral da execução do seu objeto.

14.3.9. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de alteração e prorrogação contratual, observando os requisitos legais e contratuais.

14.3.10. Manter registro de aditivos.

14.3.11. Comunicar à autoridade superior, em tempo hábil e por escrito, as situações que impliquem atraso e descumprimento de cláusulas contratuais, para adoção dos procedimentos necessários à aplicação das sanções contratuais cabíveis.

14.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do gestor deverão ser solicitadas ao seu superior hierárquico em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

14.5. Expirada a vigência do contrato, o servidor ou comissão informará à autoridade competente acerca do integral cumprimento do objeto para fins de registros e respectivo controle financeiro-orçamentário.

15. RECEBIMENTO DO OBJETO

15.1. Os serviços serão recebidos mensalmente pelo gestor do contrato, em até 10 (dez) dias úteis, mediante atesto, contados da data do recebimento da nota fiscal devidamente protocolizada no setor competente do Tribunal.

15.2. Em caso de conformidade da prestação dos serviços e da documentação apresentada, o gestor do Contrato fará o atesto da nota referente à prestação mensal.

15.3. Em caso de não conformidade, o atesto da nota fiscal respectiva ficará pendente até o saneamento das irregularidades constatadas pela fiscalização e os prazos interrompidos, estando a empresa obrigada a manter a continuidade dos serviços independentemente do atesto da parcela anterior.

16. GARANTIA CONTRATUAL

16.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, conforme regras previstas no contrato.

16.1.1. A garantia nas modalidades caução, fiança bancária ou título de capitalização deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

16.1.2. No caso de seguro-garantia o mesmo deve ser providenciado imediatamente após o ato de homologação do certame.

16.2. No caso de apresentação de garantia na modalidade caução em dinheiro, a Contratada deverá efetuar o depósito na Caixa Econômica Federal, Agência 2301 – PAB – Tribunal Regional Federal da 1ª Região, em conta específica e com correção monetária, em favor do Contratante.

16.3. A impossibilidade de celebração do contrato por falta da apresentação do seguro-garantia caracterizará recusa do ajuste, o que implicará incidência da multa de 10% sobre o valor total da proposta, sem prejuízo da sanção prevista neste Termo de Referência.

16.4. Na hipótese de opção pela modalidade seguro-garantia, observar-se-ão as disposições dos arts. 96, § 3º, e 97 da Lei 14.133/2021.

16.5. É obrigação da Contratada fazer constar do documento de garantia, expressamente, sua vinculação a esta cláusula contratual.

16.6. A garantia deverá ser renovada/endossada a cada prorrogação ou alteração, reajustes/repactuações do contrato, no prazo de 10 (dez) úteis, contados da assinatura do termo aditivo ou da notificação, na hipótese de reajustes/repactuações realizados mediante apostila ao contrato.

16.7. A garantia, independente da modalidade escolhida, deverá assegurar:

16.7.1. Pagamento imediato pela ocorrência de quaisquer eventos danosos previstos no contrato, notadamente os relativos a multas moratórias e/ou compensatórias, mediante simples apresentação, pelo Contratante, do valor apurado ou fixado conforme cláusulas

pertinentes deste contrato.

16.7.2. Cobertura de prejuízos causados ao Contratante, decorrentes de culpa ou dolo da Contratada na execução do contrato, apurados em regular processo administrativo, até o limite previsto no subitem 16.1.

16.7.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada.

16.7.4. Renúncia expressa aos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro, na hipótese de apresentação de garantia na modalidade de fiança bancária. (Lei nº 10.406/2002).

16.8. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante visando apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

16.9. No caso de penalidade imposta pelo Contratante, basta a apresentação da decisão final exarada no processo administrativo para que o correspondente valor seja recolhido ao erário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na forma fixada pelo Contratante, independentemente de anuência, autorização ou manifestação da Contratada.

16.10. Sancionada a Contratada, caso esta não realize o pagamento no prazo fixado, correspondente valor será exigido do garantidor mediante simples comunicação escrita.

16.11. Se o valor da garantia ou parte desta for utilizado para pagamento dos eventos indicados nos subitens 16.7.1 e 16.7.2 desta cláusula, obriga-se a Contratada a efetuar a respectiva reposição ou complementação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação feita pelo Contratante.

16.12. Em caso de alteração do contrato, a Contratada deverá apresentar nova garantia na mesma modalidade da anterior ou complementar a já existente, no prazo previsto no subitem anterior.

16.13. Caso a Contratada não cumpra o disposto nos itens anteriores, dentro do prazo estipulado, o Contratante poderá reter cautelarmente o valor da garantia dos pagamentos devidos, até a apresentação da garantia, sendo todo o ônus decorrente de responsabilidade da Contratada.

16.14. Em caso de retenção de que trata o subitem 16.13, o Contratante oficiará a Contratada para, em novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da data da notificação, regularizar a prestação da garantia.

16.15. Expirada a vigência do Contrato, não havendo pendências contratuais ou quanto à sua execução, após emitido o Termo de Recebimento Definitivo, o CONTRATANTE oficiará à Contratada, estabelecendo o prazo de 10 (dez) dias úteis para a solicitação da devolução da garantia prestada quando da assinatura da avença.

17. DA VIGÊNCIA

17.1. O presente instrumento vigorará por 5 (cinco) anos, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, mediante acordo entre as partes, por meio de termo aditivo, observadas as condições e limites estabelecidos no [art. 107 da Lei 14.133/2021](#), já incluído o primeiro ano de vigência.

17.1.1. Este instrumento tem seu término previsto para 2031.

17.2. Para o encaminhamento do pedido de prorrogação do contrato, o gestor do contrato deve observar os seguintes requisitos:

17.2.1. Prestação regular dos serviços.

17.2.2. Manutenção do interesse do Contratante na realização do serviço.

17.2.3. Permanência da vantagem econômica para o Contratante.

17.2.4. Manifestação expressa da Contratada quanto ao interesse na prorrogação.

17.2.5. Verificação se houve declaração de inidoneidade ou suspensão da Contratada no âmbito da União ou do Contratante.

17.3. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível proceder aos cálculos devidos para fins de reajuste do contrato, caberá à Contratada no ato que manifestar anuência com a prorrogação, requerer a inclusão de cláusula no termo aditivo de prorrogação garantindo o seu direito ao reajuste, sob pena de preclusão.

17.4. O Contrato não será prorrogado quando a Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do Contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

18. DA LIQUIDAÇÃO DA DESPESA E PAGAMENTO

18.1. Prazos para liquidação e pagamento:

18.1.1. A liquidação ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do atesto da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente;

18.1.2. O pagamento das faturas será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data da liquidação, conforme inciso VI, Art. 92 da Lei 14.133/2021;

18.2. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA;

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

19. PENALIDADE/SANÇÃO

19.1. Em caso de descumprimento das obrigações previstas neste instrumento, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 03 (três) anos (art. 156 da Lei 14.133/2021);

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

19.2. As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" do subitem 19.1 poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea "b" do mesmo subitem.

19.3. O atraso injustificado na devolução do Contrato assinado sujeitará a licitante à multa diária de 0,1% (um décimo por cento) calculado sobre o valor total da proposta, até o limite de 2% (dois por cento).

19.4. Comete infração administrativa a CONTRATADA que, com dolo ou culpa:

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

19.4.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta ou ensejar o retardamento da

execução ou da entrega do objeto da licitação, em especial quando:

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

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

19.4.2.3. pedir para ser desclassificada quando encerrada a etapa competitiva; ou

19.4.2.4. apresentar proposta em desacordo com as especificações do edital.

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

19.4.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

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

19.4.5. fraudar a licitação;

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

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

19.4.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

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

19.4.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

19.5. A CONTRATADA que incorrer nas infrações previstas nos subitens 19.4.1, 19.4.2 e 19.4.3, ensejará na sanção prevista no subitem 19.1, alínea "c", quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, sem prejuízo da sanção prevista no subitem 19.1, alínea "b".

19.6. À CONTRATADA que cometer as infrações previstas nos subitens 19.4.4, 19.4.5, 19.4.6, 19.4.7 e 19.4.8, será aplicada a pena prevista na alínea "d" do subitem 19.1.

19.7. O atraso injustificado na entrega/execução do objeto contratado ou qualquer outra infração, sujeitará a Contratada à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor total do empenho ou sobre a parte não entregue/executada, até o limite de 10 (dez) dias corridos.

19.7.1. A partir do 11º dia, a multa diária será de 1% (um por cento), até o limite de 8% (oito por cento), considerado o limite total de 13% (treze por cento) da multa cumulada com a penalidade do subitem 19.7.

19.8. Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, o Contratante, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos. O descumprimento da obrigação no prazo fixado constituirá em mora a CONTRATADA, hipótese que fará incidir a sanção prevista no subitem 19.7.

19.9. A inexecução parcial ou total deste instrumento por parte da CONTRATADA poderá ensejar a resolução contratual, com cancelamento do saldo de empenho e a aplicação de multa no percentual de 15% (quinze por cento) sobre a parte não entregue ou sobre o valor total contratado, sem prejuízo da sanção prevista no subitem 19.1, alínea "c".

19.10. A CONTRATADA, quando não puder cumprir os prazos estipulados para o cumprimento das obrigações decorrentes desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste Edital ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração, em documento contemporâneo à sua ocorrência.

19.10.1. O pedido, formulado com as pertinentes razões e acompanhado de comprovante do alegado, deverá ser dirigido à Divisão de Engenharia – DIENG, **com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis do prazo inicialmente estipulado**, ficando a critério do ordenador de despesas acolher ou não o requerimento da contratada.

19.10.2. O pedido de prorrogação extemporâneo ou não justificado na forma disposta neste subitem será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas neste instrumento.

19.11. Descumprida a obrigação no prazo fixado, poderá o Contratante, por exclusiva vontade, estabelecer data-limite para seu cumprimento, hipótese que não elidirá a multa moratória prevista no subitem 19.7.

19.12. O valor das multas poderá ser deduzido dos créditos existentes em favor da CONTRATADA ou recolhido ao Tesouro Nacional, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação, ou, ainda, quando for o caso, cobrados judicialmente (§8º, art. 156 da Lei 14.133/2021).

19.13. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas neste instrumento será precedida de regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

19.14. O Contratante promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

20. PROTEÇÃO DE DADOS

20.1. Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), especialmente em relação às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais acessados em razão da relação jurídica estabelecida, mediante a adoção de boas práticas e mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados.

20.2. A contratada obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores sobre as disposições relacionadas à proteção de dados e informações sigilosas, conforme a Lei 13.709/2018 (LGPD), a Resolução/CNJ 363/2021 e a Lei 12.527/2011.

20.2.1. Obriga-se também a comunicar à Administração, em até 03 (três) dias úteis, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

20.3. O tratamento de dados pessoais, quando necessário, dar-se-á de acordo com os princípios e hipóteses previstos nos arts. 6º, 7º e 11 da Lei 13.709/2018 (LGPD), limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, conforme estabelecido neste instrumento e seus anexos.

20.4. É vedado, na execução do ajuste, revelar, copiar, transmitir, reproduzir, transportar ou utilizar dados pessoais ou informações sigilosas a que tiver acesso, diretos ou indiretamente, prepostos, empregados ou colaboradores envolvidos na realização de serviços. Devem ser observadas as medidas e os procedimentos de segurança das informações, conforme a Lei 13.709/2018 (LGPD) e o parágrafo único do art. 26 da Lei 12.527/2011.

20.5. Em razão do vínculo mantido, na hipótese de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo decorrente de violação à legislação de proteção de dados pessoais ou de indevido acesso a informações sigilosas ou transmissão destas por qualquer meio, a responsabilização dar-se-á conforme a Lei 13.709/2018 (LGPD) e a Lei 12.527/2011.

20.6. Extinto o ajuste ou alcançado o objeto que envolve tratamento de dados, estes serão eliminados, incluindo toda e qualquer cópia existente, em formato físico ou digital, autorizada a conservação conforme as hipóteses previstas no art. 16 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

20.7. Não haverá tratamento específico de dados pessoais para esta contratação.

21. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

21.2. O custo/percentual estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas, conforme justificativa constante do processo SEI 0016576-27.2021.4.01.8000.

22. DO REAJUSTE

22.1. Os preços deste contrato poderão ser reajustados, desde que observado o intervalo mínimo de um ano, vinculada à data do orçamento estimado, constante do instrumento convocatório.

22.1.1. São nulos de pleno direito quaisquer apuração de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

22.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do IST - Índice de Serviços de Telecomunicações - ou, na hipótese de extinção deste, por outro que venha a substituí-lo.

22.3. Caberá à Contratada solicitar o reajustamento dos preços e demonstrar a variação, mediante apresentação da respectiva planilha, bem como apresentar a documentação comprobatória do seu pleito.

22.4. No caso de eventual prorrogação contratual, nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o valor do contrato será reajustado após o interregno de um ano, que será contado a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

22.4.1. As alterações decorrentes de reajustamentos serão formalizadas mediante Termo de Apostilamento.

22.5. Para fins de concessão do reajuste poderão ser realizadas diligências visando conferir a variação de custos alegada pela Contratada, considerando-se:

22.5.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração Pública.

22.5.2. As particularidades deste contrato.

22.5.3. Indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

22.5.4. A disponibilidade orçamentária do Contratante.

22.6. O prazo para a Contratada solicitar o reajuste encerrar-se-á na data da prorrogação/término de vigência contratual ou, se notificada para exercer o seu direito, não se manifestar em 15 (quinze) dias úteis, obedecidas as seguintes disposições:

22.6.1. Caso a Contratada não solicite o reajuste dentro do prazo fixado no subitem 22.6, perderá, em cada período aquisitivo, o direito à revisão dos preços do contrato.

22.6.2. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste somente poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da prorrogação do prazo de vigência do contrato.

22.6.3. Se, embora solicitado tempestivamente o reajuste, o índice aplicável não estiver disponível, a Contratada deverá formular novo pedido no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da disponibilização desse índice na página oficial da entidade responsável pela sua publicação, ainda que o contrato esteja vencido ou prorrogado.

22.7. Os novos valores contratuais reajustados produzirão efeitos:

22.7.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa ao reajuste.

22.7.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes.

22.8. Os reajustamentos não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com fundamento no art. 124, II, "d", da Lei 14.133/2021.

23. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

23.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 90027 - TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO / DIENG - DIVISÃO DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO PREDIAL - DIENG/SECGA/TRF1;

II) Fonte de Recursos: 1000 - Recursos Ordinários;

III) Programa de Trabalho (PTRES): 168376 - Julgamento de Causas na Justiça Federal

IV) Natureza de Despesa: 33903900 - Outros serviços de terceiros - pessoa jurídica

23.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

24. DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1. Este termo foi elaborado pela Seção de Apoio a Contratações de Manutenção Predial/DIENG do TRF da 1ª Região. Informações e dúvidas poderão ser sanadas nesta Divisão, no Edifício Anexo I, SAU/SUL Quadra 1, Bloco C (antigo anexo I do TSE) Praça dos Tribunais Superiores CEP: 70070-900 Brasília/DF, fax (61) 3410-3270, com o servidor José Arnaldo Martins Costa ou pelo telefone (61) 3410-3232, com a servidora Ludmila Rian Alves Walter, ou ainda pelo endereço eletrônico: dieng@trf1.jus.br

ANEXO I - DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

A estimativa foi realizada conforme registrado no documento Planilha Estimativa de Preços (24757614):

ITEM	CÓDIGO SIASG BR	CÓDIGO SICAM	DESCRIÇÃO	SUBITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD	VALOR MÉDIO ESTIMADO UNITÁRIO (R\$)	VALOR MÉDIO ESTIMADO MENSAL (R\$)	VALOR MÉDIO ESTIMADO ANUAL (R\$)
1	30177 - Assinatura de serviço de PABX IP	A definir	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço telefonia VoIP e plataforma PABX em nuvem, com portabilidade numérica; ligações locais e nacionais ilimitadas; e ligações internacionais e locação de aparelhos telefônicos e de softphones sob demanda, para o Tribunal Regional Federal da 1ª Região, conforme as condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.	1.1	Assinatura mensal sob demanda, com as seguintes especificações mínimas: - Acesso ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), com ligações ilimitadas nas modalidades LOCAL e LDN (fixo-fixo e fixo-móvel), independentemente da operadora de destino; - Entroncamento SIP escalável; - Fornecimento de solução completa, incluindo todos os equipamentos (hardware), licenças, componentes e softwares necessários; - Suporte, manutenção de hardware e software; - Central de Atendimento ao Usuário (Help Desk), conforme detalhamento técnico; - Integrações com outras aplicações.	Assinatura mensal	1.440			
				1.2	Tráfego Telefônico Internacional: Ligações LDI (LDI - STFC - FF/FM), Origem Fixo - Destino Qualquer País/Região.	Minutos/mês	100			
				1.3	Aparelho IP (locação sob demanda), com os seguintes requisitos mínimos: <ul style="list-style-type: none">• Identificação de chamadas (entrada e saída);• Chamada em espera, transferência e encaminhamento;• Captura de chamadas e configuração de grupos;• Conferência com, pelo menos, três participantes;• Discagem abreviada e discagem rápida;• Histórico de chamadas recentes;• Funções mudo e viva-voz;• Toque simultâneo em múltiplos dispositivos vinculados ao usuário;• Desvio interno e externo.	unid./mês	824			
					Softphone (licença sob demanda), com os seguintes requisitos mínimos: <ul style="list-style-type: none">• Compatibilidade com os sistemas operacionais Windows,					

				1.4	macOS, Android e iOS; • Integração nativa ao Microsoft Teams ou outra plataforma que venha a ser adotada pelo tribunal; • Configuração simplificada (preferencialmente via QR Code); • Registro simultâneo em múltiplos dispositivos para o mesmo usuário; • Gravação local (quando autorizada pela CONTRATANTE); • Exibição do status de presença e permissão de acesso à agenda corporativa; • Interface intuitiva e suporte a chamadas com um clique; • Armazenamento do histórico de chamadas.	unid./mês	616		
TOTAL									



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Leonardo Lima e Silva, Supervisor(a) de Seção**, em 30/03/2026, às 14:22 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel de Andrade Santos, Supervisor(a) de Seção**, em 30/03/2026, às 14:34 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Lopes Vieira Bezerra, Analista Judiciário**, em 30/03/2026, às 15:29 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **José Arnaldo Martins Costa, Diretor(a) de Divisão em exercício**, em 31/03/2026, às 10:10 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **24827439** e o código CRC **AABDBD80**.