EDITAL 90005/2026

Processo nº 00232.000074/2026-60

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2026	Data de Abertura: 10/12/2026 às 09h30 no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/

Objeto

Contratação, por meio de Ata de Registro de Preços, de empresa especializada na prestação continuada de serviço de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de Voz sobre IP — VoIP — Voice over Internet Protocol, compreendendo central telefônicaPABX virtual em nuvem, serviço telefônico, disponibilização de ramais IP, canais simultâneos de voz, com capacidade mínima de 50 canais simultâneos, correspondentes aos troncos SIP atualmente utilizados pelo Coren-DF, e viabilidade técnica para Discagem Direta a Ramal — DDR.

Valor Global Estimado

R$ 89.100,00 (oitenta e nove mil e cem reais).

Registro de Preços?	Vistoria*	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação
Sim	Facultativa	Termo de Contrato	Menor Preço Global

DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO (VEJA ITEM 9 DO TERMO DE REFERÊNCIA)*

Requisitos Básicos:	Requisitos Específicos:
- SICAF ou documentos equivalentes; - Habilitação Jurídica - Regularidade Fiscal e Trabalhista; - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal; - Qualificação Econômico-Financeira; - Certidão do Conselho Nacional de Justiça – CNJ; - Certidão Negativa de Licitantes Inidôneos – TCU; - Certidão do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS; - Certidão do Cadastro Nacional e Empresas Punidas – CNEP.	- Qualificação Técnica; - Declarações; - Outros documentos, sendo necessária a leitura integral do Edital.

* O detalhamento dos documentos/requisitos de habilitação deve ser consultado no item do instrumento convocatório acima indicado.

Lic. Exclusiva ME/EPP?	Reserv. Cota ME/EPP?	Exige Amostra/Dem.?	Dec. nº. 7.174/2010?
Não	Não	Não	Sim

Prazo para envio da proposta/documentação
Até 2 (duas) horas após a convocação realizada pelo pregoeiro.

Pedidos de Esclarecimentos	Impugnações
Até 04/12/2026 para o endereço licitacao@coren-df.gov.br	Até 04/12/2026 para o endereço licitacao@coren-df.gov.br

Observações Gerais

- A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de R$ 0,10 (dez centavo de real), nos termos da condição do item 7 do Edital.
- O licitante que não cumprir as exigências estabelecidas no Edital está sujeita às penalidades descritas no item 14 do Edital.

Acompanhe as sessões públicas dos Pregões do Coren-DF pelo endereço https://www.gov.br/compras/pt-br/, selecionando as opções Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG “389325”. O edital e outros anexos estão disponíveis para download no Comprasnet e também no endereço http://www.coren-df.gov.br/categoria/licitacoes.

SUMÁRIO

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2026

Nº CONTRATAÇÃO 389325-16/2026

(Processo Administrativo nº 00232.000074/2026-60)

Torna-se público que o Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal – Coren-DF, entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex vi* da Lei nº. 5.905, de 12/07/1973, CNPJ nº. 03.875.295/0001-38, por meio do Departamento de Licitações, sediado no SCLN Quadra 304, Lote 09, Bloco E Asa Norte, Brasília - DF, CEP: 70736-550, realizará licitação, para registro de preços, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação, por meio de Ata de Registro de Preços, de empresa especializada na prestação continuada de serviço de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de Voz sobre IP — VoIP — Voice over Internet Protocol, compreendendo central telefônicaPABX virtual em nuvem, serviço telefônico, disponibilização de ramais IP, canais simultâneos de voz, com capacidade mínima de 50 canais simultâneos, correspondentes aos troncos SIP atualmente utilizados pelo Coren-DF, e viabilidade técnica para Discagem Direta a Ramal — DDR, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Portal de Compras do Governo Federal (Compras Governamentais) e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

1.3. A licitação será realizada em lotes, formados por itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes ao órgão gerenciador, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

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

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

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

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

3.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021[A1] , para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

3.6. Não poderão disputar esta licitação:

3.6.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.6.2. Sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.6.3. Empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

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

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

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

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

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

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

3.6.10. Pessoas jurídicas reunidas em consórcio. Em virtude do valor a ser licitado, não se vislumbra a necessidade de permissão de consórcios na licitação. Como o solução a ser buscada é comum de mercado, sendo que as características do objeto podem ser facilmente descritas no Termo de Referência, também não há complexidade que justifique a participação de consórcios.

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

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

3.7. O impedimento de que trata o item 3.6.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.4 e 3.6.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

3.10. O disposto nos itens 3.6.4. e 3.6.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

3.12. A vedação de que trata o item 3.6.9 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

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

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

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

5.3.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

5.3.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

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

5.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

5.5.1. No item/grupo exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item/grupo.

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

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

5.6.1. De cujo capital participe outra pessoa jurídica;

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

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

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

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

5.6.6. Constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

5.6.7. Que participe do capital de outra pessoa jurídica;

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

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

5.6.10. Constituída sob a forma de sociedade por ações.

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

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

5.8. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.3, 5.5 ou 5.7 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

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

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

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

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

5.12.1. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

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

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

5.13.1. Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.

5.14. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 5.12 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1. Valor unitário e total do item;

6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser R$ 0,10 (dez centavo de real).

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

7.10. O procedimento seguirá o modo de disputa aberto.

7.11. Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

7.18. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133/21.

7.18.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automacamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro

7.18.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar

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

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

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

7.19.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

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

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

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

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

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

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

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

7.20.1.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.20.1.3. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.20.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.20.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.20.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.20.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.20.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.20.1.3 caso esse direito não seja exercido.

7.20.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

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

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

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

7.22.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

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

7.22.4. Declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto n° 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU n° 226, de 9 de setembro de 2025.

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

7.23.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

7.23.2. Empresas brasileiras;

7.23.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

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

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

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

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

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

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

7.25.5. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.25.5.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a seu critério ou a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.26. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.5 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

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

8.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

8.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.7.1. Contiver vícios insanáveis;

8.7.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

8.7.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.7.5. Não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;

8.7.6. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

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

8.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

8.8.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

8.8.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

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

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

8.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

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

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

8.12. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

8.13. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

8.14. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

8.15. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.16. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

8.17. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

9. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

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

9.2. **Habilitação jurídica:**

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

9.2.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt- br/empreendedor.

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

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

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

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

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

9.2.8. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

9.2.9. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

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

9.3. **Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

9.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoa Física, conforme o caso.

9.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

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

9.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual e/ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e/ou Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

9.3.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma lei.

9.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.4. **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples.

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

9.4.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

II - Solvência Geral (SG)= (Ativo Total) / (Passivo Circulante +Passivo não Circulante)

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante)

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

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

9.4.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.5. **Qualificação Técnica:**

9.5.1. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços de complexidade tecnológica e operacional compatível ou superior à do objeto, mediante apresentação de atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução satisfatória de solução de comunicação baseada em VoIP, PABX virtual, telefonia IP, troncos SIP, ramais IP ou serviços equivalentes.

9.5.2. Para fins de comprovação da capacidade técnica, os atestados deverão demonstrar a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto, incluindo, conforme aplicável, implantação, configuração, operação, suporte ou manutenção de solução de telefonia IP, PABX virtual, troncos SIP, ramais IP, URA, gravação, bilhetagem ou componentes equivalentes.

9.5.2.1. Comprovar que o profissional ou a empresa prestou, satisfatoriamente, serviços de instalação, configurações e/ou fornecimento de bens, compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto deste termo de referência e o serviço prestado.

9.5.3. Será admitido o somatório de atestados para comprovação dos quantitativos mínimos exigidos, inclusive quando os contratos tiverem sido executados concomitantemente, desde que os documentos permitam verificar a natureza, o período, o quantitativo e a execução satisfatória dos serviços.

9.5.4. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

9.5.5. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional, em plena validade, quando for o caso.

9.5.6. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

9.5.7. O 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 foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

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

9.7. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.8. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por anexo solicitado através do chat no sistema compras.gov.br (sistema pregão eletrônico).

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

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

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

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

9.13. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

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

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

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

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

9.15.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de no mínimo, 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

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

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

9.17. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.15.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas, para:

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

9.17.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

9.17.3. Suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

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

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

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

9.20. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 9.15.1.

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

9.22. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

10. DO TERMO DE CONTRATO

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

10.2. O adjudicatário terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

a) Encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da data de seu recebimento;

b) Disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 2 (dois) dias úteis; ou

c) Outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

10.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

10.4.1. A referida Nota está substuindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

10.4.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

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

10.5. Os prazos dos itens 10.2 e 10.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

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

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

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

11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

11.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

11.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

11.3. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.

11.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

11.5. O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

11.6. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

11.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

11.8. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

11.8.1. Em caso de prorrogação da ata, não poderá ser renovado o quantitativo originalmente registrado.

12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

12.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

12.1.1. Dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação e excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 26 da Lei 14.133/2021; e

12.1.2. Dos licitantes que mantiverem sua proposta original.

12.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

12.2.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

12.2.2. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

12.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

12.3.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

12.3.2. Quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462/23.

12.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

12.4.1. Convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

12.4.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

13. DOS RECURSOS

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

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

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

13.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2. O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

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

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

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

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

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

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

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

13.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico https://sei.cofen.gov.br - Sistema eletrônico de Informações (SEI!) do Coren-DF. O acesso aos autos do processo somente será autorizado mediante solicitação no endereço eletrônico licitacao@coren-df.gov.br.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

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

14.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

14.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

14.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

14.1.2.4. Deixar de apresentar amostra; ou

14.1.2.5. Apresentar proposta em desacordo com as especificações do edital.

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

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

14.1.5. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

14.1.6. Fraudar a licitação;

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

14.1.7.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

14.1.7.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento.

14.1.7.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

14.1.8. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

14.1.9. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

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

14.2.1. Advertência;

14.2.2. Multa;

14.2.3. Impedimento de licitar e contratar; e

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

14.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

14.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

14.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

14.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

14.4.1. Para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado;

14.4.2. Para as infrações previstas nos itens 14.1.4, 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

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

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

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

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

Administração, descrita no item 14.1.4, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

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

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

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

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

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

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

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

15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, por meio do e-mail: licitacao@coren-df.gov.br.

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

15.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

15.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

16.5. É de responsabilidade da licitante vencedora proceder com seu cadastro como usuário externo no mencionado Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CorenDF, conforme suas normas próprias, em tempo hábil para a assinatura da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato no prazo estabelecido, acessando a página de Acesso a Usuário Externo no *link* a seguir: http://portalsei.cofen.gov.br/acesso-externo/.

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

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

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

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

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

16.10. Fica eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir eventuais questões oriundas deste Edital.

16.11. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.compras.gov.br e www.coren-df.gov.br.

16.12. Integram este Edital, independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

16.12.1. ANEXO I - Termo de Referência

16.12.1.1. Apêndice do Anexo I - Ordem de Fornecimento de Bens

16.12.1.2. Apêndice do Anexo I - Termo de Recebimento Provisório

16.12.1.3. Apêndice do Anexo I - Termo de Recebimento Definitivo

16.12.1.4. Apêndice do Anexo I - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

16.12.1.5. Apêndice do Anexo I - Termo de Ciência

16.12.2. ANEXO II – Estudo Técnico Preliminar - ETP

16.12.3. ANEXO III – Modelo da Proposta de Preços

16.12.4. ANEXO IV – Minuta da Ata de Registro de Preços - ARP

16.12.5. ANEXO V – Minuta do Contrato

Brasília-DF, 24 de novembro de 2026

Dr. ELISSANDRO NORONHA DOS SANTOS
Presidente do Coren-DF

Documento assinado eletronicamente por **ELISSANDRO NORONHA DOS SANTOS - Coren-DF 135.645-ENF**, **Presidente**, em 24/11/2026, às 14:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2432688** e o código CRC **F0BA331A**.

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00232.000074/2026-60

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação, por meio de Ata de Registro de Preços, de empresa especializada na prestação continuada de serviço de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de Voz sobre IP — VoIP — Voice over Internet Protocol, compreendendo central telefônicaPABX virtual em nuvem, serviço telefônico, disponibilização de ramais IP, canais simultâneos de voz, com capacidade mínima de 50 canais simultâneos, correspondentes aos troncos SIP atualmente utilizados pelo Coren-DF, e viabilidade técnica para Discagem Direta a Ramal — DDR. A solução deverá permitir a ativação inicial de, no mínimo, 50 ramais IP e sua expansão, conforme a necessidade da Contratante, até o limite máximo de 165 ramais IP, mediante solicitação formal e disponibilidade contratual. O objeto deverá compreender, ainda, chamadas internas e externas, chamadas locais e nacionais para telefones fixos e móveis, chamadas internacionais conforme franquia ou condição de tarifação definida, possibilidade de portabilidade numérica quando solicitada, garantia de portabilidade da solução, permitindo a migração para outro provedor sem perda de dados ou interrupção de serviços, fornecimento de aparelhos telefônicos IP com fonte de alimentação, em regime de comodato, na quantidade correspondente aos ramais físicos contratados, disponibilização de softphone para computadores e dispositivos móveis para os ramais contratados, serviço de atendimento automático de chamadas telefônicas — URA — Unidade de Resposta Audível, gravação e bilhetagem de chamadas, portal de gerenciamento, API para integração com sistemas corporativos, atendimento automatizado por voz e mensageria, chatbot multicanal e integração com o WhatsApp Business Platform, além de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico, manutenção, atualização e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	METRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA REGISTRADA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Serviço continuado de solução integrada de telefonia VoIP, por ramal IP ativo, incluindo PABX virtual em nuvem, 50 canais simultâneos de voz/ troncos SIP, chamadas internas e externas, aparelho IP em comodato quando solicitado, softphone, URA, API, atendimento automatizado, chatbot, integração com WhatsApp Business Platform, suporte, manutenção e demais recursos previstos neste Termo de Referência	26107	UN	50	165	R$ 45,00	R$ 89,100,00

1.2. Os serviços objeto desta contratação são classificados como serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. A Ata de Registro de Preços terá vigência pelo prazo estabelecido no edital, observado o limite previsto na legislação aplicável. Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência própria, definida conforme a necessidade da Contratante e a natureza continuada dos serviços, podendo ser prorrogados quando houver previsão legal, interesse da Administração, disponibilidade orçamentária, manutenção da vantajosidade e cumprimento satisfatório das obrigações contratuais.

1.4. A vigência, as condições de prorrogação, o reajuste e as demais regras aplicáveis aos contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços serão detalhados no edital e na respectiva minuta contratual.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

2.1. A solução de TIC compreende a prestação continuada de serviço integrado de comunicação institucional baseado na tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, hospedado em ambiente de nuvem, abrangendo central telefônica PABX virtual, serviço telefônico, canais simultâneos de voz externos correspondentes aos troncos SIP, ramais IP, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones para computadores e dispositivos móveis, chamadas internas e externas, Unidade de Resposta Audível — URA, gravação e bilhetagem de chamadas, portal de gerenciamento, suporte técnico, manutenção, atualização e demais recursos necessários ao funcionamento da solução. A solução deverá permitir a ativação inicial de, no mínimo, 50 ramais IP, com possibilidade de expansão, conforme a necessidade da Contratante, até o limite máximo de 165 ramais IP, mediante solicitação formal e disponibilidade contratual. Deverá disponibilizar, ainda, no mínimo, 50 canais simultâneos de voz externos, correspondentes aos troncos SIP atualmente utilizados pelo Coren-DF, independentemente da quantidade de ramais IP ati Integram também a solução interface de programação de aplicações — API — documentada e padronizada para integração com sistemas corporativos do Coren-DF, módulo de atendimento automatizado por voz e mensageria, chatbot multicanal integrado ao canal telefônico e à plataforma oficial WhatsApp Business Platform, bem como os serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico, manutenção, atualização, segurança, continuidade operacional e transição contratual, conforme as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MINIMA ESTIMADA	QUANTIDADE MÁXIMA REGISTRADA
1	Serviço continuado de solução integrada de telefonia VoIP por ramal IP ativo, incluindo PABX virtual em nuvem, no mínimo 50 canais simultâneos de voz externos correspondentes aos troncos SIP, chamadas internas e externas, aparelhos IP em comodato quando solicitados, softphones, URA, gravação, bilhetagem, API de integração, atendimento automatizado, chatbot multicanal, integração oficial com o WhatsApp Business Platform, suporte, manutenção e demais recursos previstos neste Termo de Referência	26107	RAMAL IP ATIVO /MÊS	50	165

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA:

3.1. **A solução deverá:**

3.1.1. Ser hospedada em ambiente de nuvem profissional;

3.1.2. Manter os dados pessoais, gravações, registros de chamadas, mensagens, históricos de atendimento, logs e demais informações tratadas no âmbito da contratação em infraestrutura localizada no Brasil ou, quando houver tratamento ou transferência internacional, observar integralmente os requisitos legais aplicáveis, inclusive os artigos 33 a 36 da Lei nº 13.709/2018, informando previamente à Contratante os países, provedores e subcontratados envolvidos.

3.1.3. Operar continuamente, 24 horas por dia e 7 dias por semana;

3.1.4. Permitir a ativação inicial de, no mínimo, 50 ramais IP e a expansão gradual até o limite máximo de 165 ramais IP, conforme a necessidade da Contratante, mediante Ordem de Serviço, sem necessidade de substituição da plataforma ou de nova contratação;

3.1.5. Permitir inclusão, alteração, suspensão e exclusão de ramais;

3.1.6. Utilizar protocolo SIP;

3.1.7. Suportar telefones IP, softphones desktop e aplicativos móveis;

3.1.8. Permitir administração centralizada;

3.1.9. Possibilitar atualização de software sem indisponibilidade total;

3.1.10. Incluir atualizações e correções durante toda a vigência contratual;

3.1.11. Realizar backup periódico das configurações, parâmetros, usuários, ramais, filas, URA, integrações e demais elementos necessários à recuperação da solução, mantendo os backups protegidos contra acesso não autorizado e disponíveis para restauração durante a vigência contratual.

3.1.12. Permitir reinicialização e reprovisionamento remoto dos aparelhos;

3.1.13. Disponibilizar mecanismos de contingência e redundância compatíveis com a criticidade do serviço, incluindo procedimentos de recuperação em caso de falha da plataforma, perda de conectividade, indisponibilidade de componente ou incidente de segurança

3.1.14. Disponibilizar a plataforma com disponibilidade mensal mínima de 99,9%, calculada sobre o período de cada mês, excluídas apenas as janelas de manutenção programada previamente comunicadas e aprovadas pela Contratante e as indisponibilidades comprovadamente causadas por infraestrutura sob responsabilidade exclusiva da Contratante.

3.1.15. Disponibilizar relatórios mensais de disponibilidade, contendo, no mínimo, períodos de indisponibilidade, causa identificada, duração, medidas corretivas adotadas e eventual impacto nos ramais, canais, URA, API ou demais módulos contratados.

3.2. **Protocolos e conectividade**

3.2.1. SIP para sinalização;

3.2.2. SIP trunk para conexão com a rede pública;

3.2.3. Utilizar TLS 1.2 ou versão superior suportada e mantida pelo fabricante para proteção da sinalização, sempre que tecnicamente aplicável.

3.2.4. Utilizar SRTP ou mecanismo equivalente para proteção da mídia de voz, sempre que tecnicamente aplicável, especialmente nas comunicações entre dispositivos, plataforma e componentes sob responsabilidade da Contratada.

3.2.5. IPv4 e IPv6;

3.2.6. DHCP para registro e provisionamento, quando aplicável;

3.2.7. VLAN de voz;

3.2.8. VLAN de dados;

3.2.9. QoS para priorização do tráfego de voz;

3.2.10. padrão de numeração E.164;

3.2.11. integração com a rede pública de telefonia;

3.2.12. permitir, quando tecnicamente viável e mediante disponibilização dos equipamentos ou recursos de contingência previstos na contratação, a comunicação interna entre os ramais durante a indisponibilidade do link externo. O funcionamento de chamadas externas, URA, API, chatbot, gravação e demais serviços durante essa condição deverá ser expressamente indicado na proposta técnica e validado nos testes de aceite.

3.2.13. disponibilizar, no mínimo, 50 canais simultâneos de voz externos, correspondentes aos troncos SIP necessários à operação do Coren-DF, independentemente da quantidade de ramais IP ativados, com possibilidade de expansão mediante solicitação da Contratante e observadas as condições da planilha de preços.

3.2.14. a contratada deverá apresentar, na fase de implantação, os requisitos de rede, portas, protocolos, endereços, faixas de tráfego, parâmetros de QoS, VLANs e regras de firewall necessários ao funcionamento da solução, cabendo à Contratante disponibilizar a infraestrutura sob sua responsabilidade e à Contratada realizar o apoio técnico para sua configuração.

3.3. **Serviço telefônico — STFC e chamadas externas**

3.3.1. Chamadas locais fixo-fixo;

3.3.2. Chamadas locais fixo-móvel;

3.3.3. Chamadas nacionais fixo-fixo;

3.3.4. Chamadas nacionais fixo-móvel;

3.3.5. Permitir chamadas internacionais mediante autorização prévia da Contratante, com possibilidade de bloqueio por ramal, país, faixa de numeração ou perfil de usuário. Os critérios de tarifação, franquia, limites de consumo e eventual cobrança adicional deverão estar integralmente discriminados na proposta comercial e na planilha de preços.

3.3.6. Recebimento de chamadas externas diretamente nos ramais;

3.3.7. Chamadas por discagem direta a ramal — DDR;

3.3.8. Integração com a rede pública de telefonia;

3.3.9. Realizar, quando solicitado por Ordem de Serviço, a portabilidade dos números indicados pela Contratante, observadas as regras aplicáveis e a viabilidade técnica, incluindo o acompanhamento do processo, a programação da migração, os testes de funcionamento e a adoção de medidas para evitar interrupção indevida do serviço.

3.3.10. Chamadas internas ilimitadas entre os ramais da solução.

3.4. **Franquia de chamadas**

3.4.1. As chamadas locais e nacionais, para telefones fixos e móveis, deverão estar incluídas no valor mensal do ramal, sem cobrança adicional, observadas as regras de uso institucional. As chamadas internacionais deverão ser contratadas mediante franquia ou tarifação previamente definida, com possibilidade de bloqueio por ramal, país, faixa de numeração ou perfil de usuário.

3.4.2. A contratada deverá informar expressamente, na proposta, os destinos abrangidos pelas chamadas locais e nacionais, incluindo telefones fixos e móveis, bem como eventuais exceções relativas a números especiais, serviços de valor adicionado, chamadas a cobrar, números 0300, 0500, 0800, 0900, códigos de operadora e demais faixas tarifárias específicas.

3.4.3. A contratante deverá poder bloquear, liberar ou limitar chamadas por ramal, grupo, faixa de numeração, país, horário, perfil de usuário ou classe de serviço, sem cobrança adicional.

3.4.4. É vedada a cobrança de chamadas, minutos, licenças ou recursos não previstos expressamente na proposta comercial, no contrato ou na Ordem de Serviço correspondente.

3.5. **Funcionalidade do PABX**

3.5.1. Chamadas internas ilimitadas;

3.5.2. Discagem abreviada entre ramais;

3.5.3. Identificação de chamadas;

3.5.4. Apresentação ou supressão do número de origem;

3.5.5. Apresentação do nome do originador;

3.5.6. Atendimento automático;

3.5.7. Transferência com ou sem consulta;

3.5.8. Transferência em caso de ocupado;

3.5.9. Transferência em caso de não atendimento;

3.5.10. Desvio incondicional;

3.5.11. Desvio quando ocupado;

3.5.12. Desvio quando indisponível;

3.5.13. Desvio por não atendimento;

3.5.14. Siga-me;

3.5.15. Chamada em espera;

3.5.16. Chamada em espera pendular;

3.5.17. Retorno automático de chamada;

3.5.18. Rediscagem do último número;

3.5.19. Captura de chamadas;

3.5.20. Captura individual e por grupo;

3.5.21. Grupo de busca;

3.5.22. Transbordo para outro ramal;

3.5.23. Função não perturbe;

3.5.24. Cadeado eletrônico;

3.5.25. Bloqueio de chamadas recebidas;

3.5.26. Bloqueio de chamadas realizadas;

3.5.27. Bloqueio por categoria, como celular, DDD, DDI, 0300 e 0900;

3.5.28. Plano de chamadas por usuário ou grupo;

3.5.29. Classes de serviço;

3.5.30. Conferência de áudio com, no mínimo, três participantes;

3.5.31. Agenda corporativa;

3.5.32. Função chefe-secretária;

3.5.33. Permitir o uso de um mesmo ramal em telefone IP, softphone para computador e aplicativo móvel, respeitados os limites técnicos e de segurança da solução.

3.5.34. Permitir que a contratante configure a quantidade de dispositivos simultaneamente registrados por ramal, com possibilidade de bloqueio, revogação e encerramento remoto de sessões.

3.5.35. Serviço noturno; toques diferenciados para chamadas internas e externas;

3.5.36. Música de espera personalizável;

3.5.37. Códigos de acesso;

3.5.38. Autenticação por usuário e senha;

3.5.39. Expiração e gestão de senhas.

3.5.40. Disponibilizar autenticação multifator para os perfis administrativos e, quando tecnicamente suportado, para os demais usuários da solução.

3.5.41. Permitir definição de requisitos mínimos de senha, expiração, bloqueio após tentativas malsucedidas, recuperação controlada e revogação de sessões ou credenciais.

3.6. **Classes de ramais - A solução deverá possibilitar, no mínimo, a classificação dos ramais em:**

3.6.1. Restrito: sem chamadas externas;

3.6.2. Semirrestrito: recebe chamadas, mas não realiza chamadas externas, salvo por senha ou autorização;

3.6.3. Semiprivilegiado: realiza chamadas conforme limites definidos pela Administração;

3.6.4. Privilegiado: sem restrições, conforme autorização.

3.7. **URA — Unidade de Resposta Audível - A solução deverá possuir URA integrada ao PABX virtual, contemplando:**

3.7.1. Permitir a criação e manutenção de, no mínimo, 10 árvores ou fluxos de URA independentes, cada um com menus, submenus, mensagens e regras de encaminhamento configuráveis pela Contratante.

3.7.2. Mensagens customizáveis;

3.7.3. Permitir a gravação, importação, substituição e versionamento de mensagens de áudio por usuários autorizados, mediante interface administrativa ou procedimento definido pela Contratada.

3.7.4. Utilização de arquivos WAV;

3.7.5. Menu por teclado numérico;

3.7.6. Encaminhamento para ramal;

3.7.7. Encaminhamento para grupo ou fila;

3.7.8. Encaminhamento para número externo;

3.7.9. Menus diferentes por horário, dia da semana ou data;

3.7.10. Mensagens de expediente, feriados e períodos de indisponibilidade;

3.7.11. Fila de espera quando os atendentes estiverem ocupados;

3.7.12. Transbordo para atendimento humano;

3.7.13. Permitir, quando habilitada pela Contratante, a realização de pesquisa de satisfação após o atendimento, com configuração das perguntas, opções de resposta e relatórios correspondentes.;

3.7.14. Configuração por interface gráfica;

3.7.15. Relatórios estatísticos;

3.7.16. Logs dos caminhos percorridos pelo usuário;

3.7.17. Possibilidade de criação de diferentes árvores conforme o número chamado;

3.7.18. Capacidade de operar múltiplos números ou serviços simultaneamente;

3.7.19. Atualização e manutenção durante o contrato;

3.7.20. Permitir o encaminhamento automático para atendimento humano, número alternativo ou mensagem institucional previamente configurada em caso de falha, indisponibilidade ou erro da URA, desde que haja canal ou recurso de contingência disponível.

3.8. **Gravação de chamadas: a solução deverá permitir a configuração do escopo de gravação, conforme as necessidades da Contratante, abrangendo:**

3.8.1. Todas as chamadas;

3.8.2. Somente chamadas externas;

3.8.3. Somente chamadas da URA;

3.8.4. Chamadas de determinados ramais;

3.8.5. Chamadas de filas específicas.

3.8.6. Gravação habilitada ou desabilitada por usuário autorizado.

3.9. **Gravação de chamadas - A solução deverá permitir:**

3.9.1. Possuir homologação ou certificação exigível pela Anatel para o modelo ofertado, quando aplicável.

3.9.2. Gravação por fila;

3.9.3. Possibilidade de não gravação;

3.9.4. Gravação somente de chamadas externas;

3.9.5. Gravação controlada por usuário autorizado;

3.9.6. Pesquisa por data e horário;

3.9.7. Pesquisa por número de origem;

3.9.8. Pesquisa por rota;

3.9.9. Pesquisa por destinatário;

3.9.10. Download mediante autorização;

3.9.11. Controle de acesso às gravações;

3.9.12. Registro de auditoria.

3.9.13. Manter as gravações pelo prazo mínimo de 180 dias, observadas as regras de retenção, preservação e eliminação definidas pela Contratante;

3.9.14. Permitir pesquisa e recuperação das gravações por data, horário, origem, destino, ramal, fila, URA, identificador da chamada e demais metadados disponíveis;

3.9.15. Permitir a exportação das gravações em formato reproduzível, acompanhado dos respectivos metadados, mediante autorização de usuário com perfil adequado;

3.9.16. Registrar em trilha de auditoria os acessos, reproduções, downloads, compartilhamentos, alterações e exclusões de gravações;

3.9.17. Permitir perfis diferenciados de acesso para consulta, reprodução, exportação, exclusão e administração das gravações;

3.9.18. Permitir a eliminação automática das gravações após o prazo de retenção definido pela Contratante, ressalvadas as hipóteses de preservação formalmente determinadas.

3.10. **Aparelhos telefônicos IP - Cada aparelho fornecido deverá ser novo, de primeiro uso e compatível com a plataforma ofertada.**

3.10.1. Possuir homologação ou certificação exigível pela Anatel para o modelo ofertado, quando aplicável;

3.10.2. Protocolo SIP;

3.10.3. Suporte a IPv4 e IPv6;

3.10.4. Suporte a VLAN;

3.10.5. Suporte a QoS;

3.10.6. Suportar alimentação por PoE IEEE 802.3af ou superior, quando disponível na infraestrutura da Contratante, e ser fornecido com fonte de alimentação compatível, de modo que seu funcionamento não fique condicionado à existência de PoE;

3.10.7. Fonte de alimentação bivolt incluída;

3.10.8. Possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, sendo uma destinada à conexão com a rede de dados e outra à conexão de computador ou equipamento autorizado;

3.10.9. Uma porta para conexão com a rede e outra para conexão de computador;

3.10.10. Display com identificação de chamada;

3.10.11. Display com data e hora;

3.10.12. Idioma português;

3.10.13. Viva-voz;

3.10.14. Conexão para headset RJ9;

3.10.15. Tecla mute;

3.10.16. Tecla flash;

3.10.17. Tecla redial;

3.10.18. Controle de volume;

3.10.19. Sinalização luminosa;

3.10.20. Áudio em alta definição;

3.10.21. Instalação em mesa ou parede;

3.10.22. Atualização de firmware;

3.10.23. Configuração e provisionamento remoto;

3.10.24. Substituição sem custo em caso de defeito.

3.11. **Softphone e mobilidade: para cada ramal IP contratado, independentemente da existência de aparelho telefônico físico associado, a Contratada deverá disponibilizar, sem custo adicional:**

3.11.1. Aplicativo para Windows ou sistema equivalente;

3.11.2. Aplicativo para Android;

3.11.3. Aplicativo para iOS;

3.11.4. Uso do mesmo número de ramal em telefone IP, computador e smartphone;

3.11.5. Recebimento e realização de chamadas externas;

3.11.6. Chamadas internas;

3.11.7. Transferência;

3.11.8. Chamada em espera;

3.11.9. Conferência;

3.11.10. Identificação de chamadas;

3.11.11. Acesso por autenticação individual;

3.11.12. Bloqueio de acesso em caso de perda ou desligamento do dispositivo;

3.11.13. Atualização durante a vigência contratual;

3.11.14. Suporte técnico;

3.11.15. Compatibilidade com os recursos do PABX virtual.

3.11.16. Permitir ativação, desativação, bloqueio e revogação remota do acesso ao softphone;

3.11.17. Permitir o encerramento remoto de sessões e dispositivos vinculados ao ramal;

3.11.18. Permitir reinstalação, atualização ou substituição do dispositivo durante a vigência contratual, sem cobrança adicional de licença;

3.11.19. Utilizar autenticação individual e mecanismos de proteção contra uso indevido;

3.11.20. Permitir o uso do ramal fora da rede institucional, desde que atendidos os requisitos de segurança definidos pela Contratante.

3.12. **A Contratada deverá disponibilizar portal web seguro, acessível exclusivamente por HTTPS, com certificado digital válido, autenticação individual, controle de perfis e permissões e registro das operações administrativas.**

3.12.1. Criação, alteração e exclusão de ramais;

3.12.2. Gerenciamento de usuários;

3.12.3. Criação de grupos;

3.12.4. Configuração de classes de serviço;

3.12.5. Configuração de regras de chamadas;

3.12.6. Bloqueio e desbloqueio de ramais;

3.12.7. Configuração da URA;

3.12.8. Configuração de filas;

3.12.9. Configuração de grupos de busca;

3.12.10. Gestão de aparelhos;

3.12.11. Gestão de softphones;

3.12.12. Visualização de usuários ativos;

3.12.13. Reinicialização remota de aparelhos;

3.12.14. Provisionamento remoto;

3.12.15. Consulta de chamadas;

3.12.16. Geração de relatórios;

3.12.17. Emissão de bilhetes de tarifação — CDR;

3.12.18. Acompanhamento de consumo;

3.12.19. Gestão de gravações.

3.12.20. Monitoramento de disponibilidade;

3.12.21. Monitoramento de qualidade;

3.12.22. Alarmes;

3.12.23. Trilha de auditoria - trilha de auditoria deverá registrar, no mínimo, acessos administrativos, criação, alteração e exclusão de ramais, mudanças de permissões, alterações de URA, acesso a gravações, operações de API e alterações nos fluxos do chatbot.

3.12.24. Registro de logins inválidos;

3.12.25. Controle de perfis e permissões;

3.12.26. Exportação de relatórios em CSV, XLSX ou PDF.

3.13. **Indicadores de qualidade - O portal deverá possibilitar o acompanhamento de:**

3.13.1. Latência;

3.13.2. Jitter;

3.13.3. Perda de pacotes;

3.13.4. Disponibilidade;

3.13.5. Congestionamento;

3.13.6. Falhas de registro;

3.13.7. Chamadas não completadas;

3.13.8. Falhas de sinalização;

3.13.9. Indisponibilidade de troncos;

3.13.10. Quantidade de chamadas recebidas;

3.13.11. Quantidade de chamadas realizadas;

3.13.12. Duração;

3.13.13. Chamadas abandonadas;

3.13.14. Chamadas transferidas.

3.13.15. Quantidade de chamadas originadas por API;

3.13.16. Quantidade de chamadas automáticas concluídas e não concluídas;

3.13.17. Quantidade de mensagens enviadas, entregues, rejeitadas ou não entregues;

3.13.18. Quantidade de atendimentos iniciados pelo chatbot;

3.13.19. Quantidade de atendimentos resolvidos automaticamente;

3.13.20. Quantidade de transferências para atendimento humano;

3.13.21. Quantidade de abandonos e falhas de integração.

3.14. **Bilhetagem e relatórios - A solução deverá gerar CDRs contendo, no mínimo:**

3.14.1. Número de origem;

3.14.2. Número de destino;

3.14.3. Ramal de origem;

3.14.4. Ramal de destino;

3.14.5. Data e hora de início;

3.14.6. Data e hora de término;

3.14.7. Duração;

3.14.8. Sentido da chamada;

3.14.9. Tipo de chamada;

3.14.10. Código de encerramento;

3.14.11. Rota utilizada;

3.14.12. Identificação de chamadas internas e externas;

3.14.13. Custo, quando aplicável;

3.14.14. Indicação de chamada transferida;

3.14.15. Identificação da fila ou URA, quando aplicável.

3.14.16. Os relatórios deverão ser exportáveis em formato aberto ou estruturado, permanecer disponíveis durante a vigência contratual e ser fornecidos à Contratante, quando solicitado, sem cobrança adicional ou dependência de licença específica.

3.15. **Segurança da informação e privacidade - A contratada deverá:**

3.15.1. Cumprir a LGPD;

3.15.2. Manter sigilo sobre as informações;

3.15.3. Limitar o acesso aos dados ao pessoal autorizado;

3.15.4. Possuir controles de acesso;

3.15.5. Utilizar autenticação individual;

3.15.6. Proteger a sinalização com TLS 1.2 ou superior;

3.15.7. Proteger a mídia de voz com SRTP;

3.15.8. Utilizar criptografia em repouso para gravações e dados sensíveis;

3.15.9. Manter firewall e mecanismos de prevenção de intrusão;

3.15.10. Possuir proteção contra ataques de força bruta;

3.15.11. Implementar bloqueio de tentativas suspeitas;

3.15.12. Manter logs de acesso e alteração;

3.15.13. Realizar backup das configurações;

3.15.14. Possuir plano de continuidade;

3.15.15. Comunicar à Contratante, sem demora injustificada e, no máximo, em até 24 horas contadas da ciência do incidente, qualquer evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou autenticidade dos dados ou serviços contratados.

3.15.16. Permitir auditoria ou fornecimento de evidências de segurança.

3.15.17. Ao término da contratação, ou quando solicitado pela Contratante, devolver ou disponibilizar os dados, gravações, CDRs, relatórios, históricos, configurações e demais informações produzidas ou armazenadas em razão do contrato, em formato aberto, estruturado e utilizável, bem como eliminar as cópias remanescentes, ressalvadas as hipóteses legais de retenção, mediante comprovação formal da eliminação

3.15.18. Para os tratamentos de dados pessoais realizados em nome e de acordo com as instruções do Coren-DF, a Contratante será considerada controladora e a Contratada será considerada operadora, sem prejuízo da responsabilidade de cada parte pelos tratamentos que realizar sob sua própria decisão e finalidade.

3.15.19. A contratada deverá informar previamente os subcontratados e suboperadores envolvidos no tratamento de dados pessoais, incluindo provedores de nuvem, armazenamento, mensageria, serviços de ASR, TTS, inteligência artificial e suporte técnico.

3.15.20. A utilização de suboperadores não afastará a responsabilidade da Contratada perante o Coren-DF pelo cumprimento das obrigações de segurança, privacidade, confidencialidade e proteção de dados.

4. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Necessidade de Negócio e Motivação**

4.1.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de comunicação telefônica institucional do Coren-DF, considerando que o contrato atualmente vigente com a empresa prestadora dos serviços de telefonia fixa, OPT Juntos Tecnologia e Comunicação Ltda., possui término previsto para 29 de dezembro de 2026, conforme instrumento contratual e respectivos termos aditivos. Considerando o prazo de vigência já alcançado pelo contrato atual e a impossibilidade de sua continuidade além dos limites legalmente aplicáveis, torna-se necessária a realização de nova contratação, com antecedência suficiente para permitir a implantação, configuração, testes, eventual portabilidade numérica e transição dos serviços sem interrupção do atendimento institucional. A nova contratação deverá contemplar solução integrada de comunicação baseada em tecnologia VoIP, incluindo PABX virtual em nuvem, no mínimo 50 canais simultâneos de voz correspondentes aos troncos SIP atualmente utilizados, ativação inicial estimada de 50 ramais IP, possibilidade de expansão até 165 ramais IP, aparelhos telefônicos IP em comodato, softphones, URA, gravação, bilhetagem, suporte técnico, manutenção e demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

4.1.2. Garantir a continuidade dos serviços de comunicação institucional e promover a modernização da infraestrutura telefônica do Coren-DF, mediante a utilização de solução VoIP com PABX virtual em nuvem, gestão centralizada, escalabilidade, recursos de mobilidade, atendimento automatizado, relatórios, gravação, integração por API e possibilidade de utilização de canais digitais institucionais.

4.1.3. Assegurar o atendimento ao público por meio de telefonia fixa institucional e da plataforma oficial WhatsApp Business Platform, com possibilidade de utilização de atendimento automatizado, encaminhamento para atendentes, registro dos atendimentos e integração com os sistemas corporativos autorizados pelo Coren-DF.

4.1.4. Atender às necessidades de comunicação direta do Coren-DF com profissionais de enfermagem, cidadãos, empresas, fornecedores, órgãos públicos, colaboradores e demais partes interessadas, abrangendo chamadas internas e externas, atendimento telefônico institucional, comunicação entre setores, utilização de ramais físicos e softphones e atendimento por canais digitais autorizados.

4.1.5. Registra-se que o objeto da contratação não se enquadra nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, por consistir na contratação de solução integrada de tecnologia da informação e comunicação, com fornecimento de serviços, licenças, equipamentos em comodato, suporte, manutenção e demais recursos necessários ao funcionamento da plataforma, sem caracterizar mera alocação de mão de obra ou transferência de atividade indelegável da Administração.

4.2. **A contratação está alinhada aos instrumentos de planejamento institucional e de tecnologia da informação do Coren-DF, especialmente ao Plano de Contratações Anual, ao Planejamento Estratégico Institucional e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme detalhado nos itens seguintes.**

4.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual — PCA 2026 do Coren-DF, sob o número 270 conforme PNCP, com a descrição correspondente à contratação de serviço continuado de telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP, incluindo PABX virtual, conforme registro constante dos documentos de planejamento da contratação.

4.4. O objeto da contratação está alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional 2026 e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação — PDTIC 2026 do Coren-DF, bem como previsto no Plano de Contratações Anual — PCA 2026, conforme os instrumentos de planejamento abaixo relacionados.

ALINHAMENTO AS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**
OE06	Manter a infraestrutura física, administrativa e tecnológica do Conselho Regional
Nº	**Iniciativa Estratégica**
IE92	A contratação do serviço de telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP, incluindo PABX virtual, é necessária para garantir maior eficiência, redução de custos e modernização da comunicação institucional do Coren-DF. O modelo assegura flexibilidade, escalabilidade e suporte técnico adequado, permitindo integração dos ramais e continuidade das atividades administrativas com segurança e qualidade.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2026	
ID	**Ação do PDTIC**
15	Serviço de Telefonia fixa VOIP/PABX

ALINHAMENTO AO PCA 2026	
Número	**Objeto do PCA**
270	Contratação de Serviço de telefonia fixa baseada na tecnologia Voip incluindo PABX virtual

4.5. **Estimativa da Demanda**

4.5.1. A estimativa dos serviços foi elaborada pela Equipe de Planejamento da Contratação e encontra-se detalhada no Estudo Técnico Preliminar — ETP. Para fins desta contratação, foi considerada a necessidade inicial estimada de 50 ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 ramais IP, conforme a demanda efetiva do Coren-DF, mantendo-se inicialmente a disponibilidade mínima de 50 canais simultâneos de voz correspondentes aos troncos SIP atualmente utilizados. A ativação dos ramais, aparelhos e demais recursos ocorrerá conforme a necessidade da Contratante, mediante solicitação formal, não havendo obrigação de contratação do quantitativo máximo registrado. O pagamento deverá observar os serviços e ramais efetivamente ativados e disponibilizados.

4.5.2. Diante da necessidade de garantir a continuidade da telefonia institucional e modernizar os recursos de comunicação do Coren-DF, faz-se necessária a contratação de solução baseada em tecnologia VoIP, incluindo PABX virtual, canais simultâneos de voz, ramais IP, aparelhos telefônicos em comodato, softphones, URA, gravação, bilhetagem, suporte, manutenção e demais recursos previstos neste Termo de Referência, observados os quantitativos mínimos e máximos indicados na tabela do item 2.1.

4.6. **Parcelamento da Solução de TIC**

4.6.1. A solução de TIC não se mostra tecnicamente e operacionalmente adequada ao parcelamento em contratações independentes, uma vez que seus componentes — PABX virtual, troncos SIP, ramais IP, aparelhos telefônicos, softphones, URA, gravação, bilhetagem, portal de gestão, integrações, atendimento automatizado, WhatsApp e suporte técnico — deverão operar de forma integrada e sob responsabilidade coordenada. O parcelamento entre diferentes fornecedores poderia gerar riscos de incompatibilidade, dificuldade de identificação da responsabilidade por falhas, conflitos entre níveis de serviço, necessidade de múltiplas interfaces de suporte e prejuízo à continuidade do atendimento institucional. A contratação conjunta permite estabelecer uma responsabilidade única pela implantação, integração, disponibilidade, manutenção, segurança e suporte da solução, sem prejuízo da definição individualizada dos requisitos e dos serviços que deverão compor a proposta. Trata-se de serviço único, não configurando a portabilidade numérica contratação autônoma, ainda que executada sob demanda.

4.6.2. Recomenda-se que o objeto seja adjudicado em lote único, conforme a tabela constante do item 2.1, desde que mantida a justificativa técnica e econômica para a contratação integrada. A forma de apresentação dos preços deverá permitir a identificação dos custos unitários e dos serviços efetivamente medidos, especialmente dos ramais IP ativos, aparelhos fornecidos, canais simultâneos e demais componentes eventualmente cobrados de forma separada.

4.7. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

4.7.1. Assegurar a continuidade dos serviços de comunicação e atendimento institucional prestados aos profissionais de enfermagem, cidadãos, empresas, fornecedores, órgãos públicos, colaboradores e demais partes interessadas.

4.7.2. Promover a racionalização das atividades administrativas mediante gestão centralizada dos ramais, automação de fluxos de atendimento, utilização de URA, softphones, relatórios, bilhetagem, integração por API e disponibilização de canais digitais, buscando maior eficiência, eficácia e padronização da comunicação institucional.

4.7.3. Aumentar a segurança, a rastreabilidade e a preservação das informações relacionadas às comunicações institucionais, incluindo gravações, registros de chamadas, relatórios, históricos de atendimento e demais dados tratados pela solução, observadas as regras de acesso, retenção, proteção e eliminação previstas neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

4.8. **Registra-se que foram observados, quando aplicáveis, os guias, manuais, modelos e orientações publicados pelo órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação — SISP, nos termos da regulamentação pertinente, especialmente aqueles relacionados ao planejamento e à contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação.**

4.9. **Registra-se que foram observados os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP (art. 8º, §2, da IN SGD/ME nº 94/2022º).**

4.10. **Registra-se que foi observado o princípio da padronização previsto no art. 40 da Lei nº 14.133/2021, considerando a necessidade de adoção de padrões técnicos compatíveis com a solução VoIP, os protocolos de comunicação, os requisitos de segurança, a interoperabilidade entre os componentes, a manutenção da continuidade dos serviços e a possibilidade de expansão dos ramais. A padronização foi estabelecida com base em requisitos funcionais e técnicos objetivos, não estando vinculada a marca, fabricante ou modelo específico, salvo justificativa técnica expressa constante dos documentos de planejamento.**

4.11. **Registra-se que não foi identificada, no catálogo aplicável consultado pela equipe de planejamento, solução padronizada que atendesse integralmente às necessidades do Coren-DF, especialmente quanto à integração entre telefonia VoIP, PABX virtual, ramais, gravação, API, atendimento automatizado e WhatsApp Business Platform.**

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. **Requisitos de Negócio**

5.1.1. A contratação deverá assegurar a prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em VoIP, permitindo a ativação inicial de 50 ramais IP e a expansão gradual até o limite máximo de 165 ramais IP, conforme a necessidade da Contratante, mantendo-se, inicialmente, a disponibilidade mínima de 50 canais simultâneos de voz correspondentes aos troncos SIP utilizados pelo Coren-DF.

5.1.2. Garantir a continuidade do atendimento telefônico institucional e a disponibilidade dos módulos integrantes da solução contratada, incluindo PABX virtual, ramais IP, canais simultâneos, URA, gravação, portal, API, chatbot e demais componentes previstos neste Termo de Referência, observados os níveis de serviço estabelecidos.

5.1.3. A Contratante deverá disponibilizar a infraestrutura de rede, conectividade, energia e acesso necessárias ao funcionamento dos equipamentos e serviços sob sua responsabilidade. A Contratada deverá informar previamente os requisitos técnicos de conectividade, incluindo endereçamento, portas, protocolos, requisitos de QoS, VLAN, firewall e largura de banda, bem como prestar o apoio técnico necessário à configuração e validação da infraestrutura.

5.2. **Requisitos de Capacitação**

5.2.1. A Contratada deverá realizar treinamento remoto ou presencial para, no mínimo, 8 administradores indicados pelo Coren-DF, contemplando administração de ramais, configuração de filas e URA, operação do portal, consulta a relatórios, gestão de gravações, utilização da API, acompanhamento do chatbot e procedimentos de abertura de chamados. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 8 horas e ser realizado antes do recebimento definitivo.

5.3. **Requisitos Legais**

5.3.1. A contratação e a execução dos serviços deverão observar a Constituição Federal, a Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais —, as normas aplicáveis às contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação, a regulamentação da Anatel pertinente aos serviços e equipamentos de telecomunicações, as normas internas do Coren-DF e demais disposições legais e regulamentares aplicáveis.

5.3.2. Observar, quando aplicável ao objeto e ao regime jurídico da contratação, o Decreto nº 7.174/2010 e demais normas relativas à contratação de bens e serviços de tecnologia da informação.

5.3.3. Orientação Normativa SLTI nº 01/2015.

5.3.4. Observar as normas de certificação, homologação e conformidade aplicáveis aos equipamentos fornecidos, inclusive aquelas expedidas pela Anatel e, quando cabível, pelo Inmetro.

5.4. **Requisitos de Manutenção**

5.4.1. A Contratada deverá realizar, sem custo adicional, as manutenções corretivas e preventivas necessárias à continuidade, disponibilidade, segurança e funcionamento adequado da solução contratada. As manutenções adaptativas e evolutivas decorrentes de atualização tecnológica, correção de vulnerabilidades, compatibilidade com sistemas suportados ou atualização dos componentes contratados deverão ser realizadas quando necessárias ao cumprimento do objeto, observadas as condições previstas neste Termo de Referência e no contrato. Novas funcionalidades não previstas originalmente dependerão de autorização formal e da observância da legislação aplicável.

5.5. **Requisitos Temporais**

5.5.1. A Contratada deverá concluir a implantação e disponibilizar a solução inicial no prazo máximo de 30 dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço ou documento equivalente, observado o cronograma de implantação aprovado pela Contratante. O prazo poderá ser prorrogado excepcionalmente por até igual período, desde que a Contratada apresente justificativa técnica antes do vencimento e a prorrogação seja formalmente autorizada pela Contratante.

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

5.5.3. Salvo disposição expressa em sentido contrário, os prazos de implantação, entrega, instalação e execução serão contados em dias corridos. Os prazos relacionados ao atendimento de chamados observarão a unidade de tempo e a forma de contagem definidas na respectiva matriz de níveis de serviço.

5.5.4. Os demais prazos, para a prestação dos serviços, encontram-se descritos no item 6 (Modelo de Execução do Contrato) deste termo de referência.

5.6. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

5.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados as normas internas do Coren-DF, tais como a Decisão Coren-DF Nº 165/2017, de 28 de junho de 2017 que dispõe sobre a Política de Segurança da Informação e Comunicação do Coren-DF, suas instruções normativas e outras que venham a complementá-la.

5.6.2. A Contratada deverá tratar como sigilosos todos os dados, informações, documentos, gravações, mensagens, registros de chamadas, credenciais, configurações e demais conteúdos aos quais tenha acesso em razão da contratação, utilizando-os exclusivamente para a execução do objeto e vedando sua divulgação, reprodução, comercialização, utilização para publicidade ou compartilhamento com terceiros não autorizados.

5.6.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

5.6.4. A CONTRATADA se obriga a observar a Lei Geral de Proteção de Dados e o Guia de Requisitos e Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade" disponível em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_minimos_web.pdf

5.6.5. Obrigações da Contratante relacionadas à segurança: a Contratante deverá:

5.6.5.1. Comunicar imediatamente e oficialmente à CONTRATADA sobre incidentes e problemas de segurança ocorridos ou sobre possíveis riscos à segurança das informações e dados envolvendo os serviços prestados, assim como tomar providências, quando de sua competência, para a completa solução dos incidentes e problemas ou mitigação dos riscos.

5.6.5.2. Permitir e controlar o acesso de profissionais da CONTRATADA às instalações da instituição, assim como em relação aos demais recursos envolvidos e sob responsabilidade da instituição, mediante agendamento prévio com o solicitante responsável pelo chamado.

5.6.5.3. A Contratada deverá informar previamente os provedores de nuvem, serviços de armazenamento, provedores oficiais de WhatsApp, fornecedores de ASR, TTS, inteligência artificial e demais suboperadores envolvidos no tratamento de dados.

5.6.5.4. A Contratada não poderá utilizar chamadas, gravações, mensagens, CDRs, históricos de atendimento ou dados de usuários do Coren-DF para treinamento, aperfeiçoamento ou avaliação de modelos próprios ou de terceiros, salvo autorização prévia, expressa e específica da Contratante.

5.6.5.5. Ao término do contrato, a Contratada deverá devolver ou disponibilizar os dados em formato aberto e estruturado e eliminar as cópias remanescentes, ressalvadas as hipóteses legais de retenção, fornecendo comprovação da eliminação.

5.6.5.6. A Contratada deverá comunicar à Contratante, em até 24 horas da ciência, qualquer incidente de segurança que possa comprometer dados pessoais, gravações, mensagens, CDRs, credenciais ou a disponibilidade da solução.

5.6.6. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela CONTRADADA na execução do contrato serão de exclusiva propriedade do CONTRATANTE, não podendo a CONTRADADA utilizá-los para quaisquer fins, divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que prévia e expressamente autorizado pelo CONTRATANTE.

5.7. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

5.7.1. Os equipamentos devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

5.7.1.1. Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União (Art. 16, inciso I, alínea g, IN 94/2022).

5.7.2. O fornecimento das licenças de software deverá ser feito de forma eletrônica, evitando a confecção e transporte de mídias.

5.7.3. O software deverá ser fornecido com interface em língua portuguesa brasileira ou com possibilidade de configuração para o português do Brasil.

5.7.4. A CONTRATADA deverá apresentar seus relatórios de forma eletrônica, evitando a confecção e transporte de mídias e/ou papel.

5.7.5. A Contratada deverá assegurar a destinação ambientalmente adequada dos equipamentos, fontes, embalagens e componentes substituídos, observando as normas de logística reversa e gerenciamento de resíduos aplicáveis.

5.8. **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

5.8.1. A solução deverá observar os requisitos de arquitetura, conectividade, segurança, interoperabilidade, disponibilidade e integração estabelecidos neste Termo de Referência.

5.8.2. A Contratada poderá utilizar arquitetura, componentes e tecnologias equivalentes ou superiores às previstas, desde que atendam integralmente aos requisitos funcionais, técnicos, de segurança, desempenho e disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência, sem prejuízo da fiscalização e da aprovação da Contratante.

5.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

5.9.1. A Contratada deverá apresentar, antes do início da implantação, plano de trabalho contendo, no mínimo, cronograma, etapas, responsáveis, premissas, requisitos de rede, configuração dos ramais, ativação dos canais, instalação dos equipamentos, configuração da URA, gravação, portal, API, chatbot, WhatsApp, testes, treinamento, portabilidade numérica, quando aplicável, e procedimentos de contingência e reversão.

5.9.2. Qualquer alteração relevante no plano de implantação deverá ser submetida previamente à aprovação da Contratante.

5.10. **Requisitos de Implantação**

5.10.1. As atividades presenciais de instalação, configuração, substituição, vistoria ou suporte deverão ser previamente agendadas com a equipe técnica da

Contratante, com antecedência mínima de 24 horas, salvo situações emergenciais relacionadas à indisponibilidade da solução.

5.10.2. É necessário, ainda, disponibilizar as informações de nome e documento de identificação do pessoal que executará o serviço; e

5.10.3. Caso os profissionais necessitem de entrar no ambiente de datacenter com equipamentos de informática (notebook, entre outros), para apoiar na prestação do serviço, as informações dos equipamentos deverão ser repassadas juntamente com as informações do item anterior, para agilizar a liberação da entrada no datacenter.

5.10.4. Os demais detalhamentos relativos aos requisitos e à forma de prestação do serviço constam no item 2.2 e no item 6.1 (condições de execução) deste Termo de Referência.

5.10.5. A Contratante poderá solicitar, mediante justificativa formal, a substituição de profissional que comprovadamente não possua a qualificação necessária, comprometa a segurança ou prejudique a execução do objeto, cabendo à Contratada providenciar substituto com qualificação equivalente.

5.11. **Requisitos de Garantia e Manutenção**

5.11.1. A Contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, a disponibilidade, o funcionamento e a conformidade dos serviços e equipamentos fornecidos, sem cobrança adicional pelos atendimentos, correções, atualizações e substituições abrangidos pelo objeto.

5.11.2. Prazo de restabelecimento: tempo decorrido entre a abertura válida do chamado pela equipe técnica da Contratante e o restabelecimento da disponibilidade ou funcionalidade afetada, ainda que mediante solução de contorno previamente aceita pela Contratante.

5.11.3. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência vinculado àquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições.

5.11.4. Para atendimento aos serviços em garantia prestados, a contratada deverá oferecer atendimento através de Centro de Suporte Técnico, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos e de maneira complementar à CONTRATADA.

5.11.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE um serviço de atendimento telefônico, em regime de 24x7, com discagem gratuita 0800 ou de custo local fixo e, adicionalmente, outro meio de comunicação de disponibilidade imediata, sítio Web ou e-mail, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, para abertura e acompanhamento de chamados. É imprescindível que os funcionários de atendimento da CONTRATADA ou FABRICANTE conheçam a solução, objeto deste Termo de Referência, e estejam aptos a dar as informações básicas sobre a solução.

5.11.6. Em todas as atividades de assistência técnica e suporte, os atendentes deverão empregar a língua portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos em Inglês.

5.11.7. Os chamados técnicos deverão ser atendidos conforme prazos contidos na tabela abaixo.

Modalidade de Atendimento	**Evento**	**Prazos para os níveis de severidade**			
		1 - ALTA	**2 - MÉDIA**	**3 - BAIXA**	**4 - MUITO BAIXA**
On Site, E-mail ou Telefone	Término do Atendimento	6 (seis) horas corridas	12 (doze) horas corridas	Até o 2º dia útil após a abertura do chamado	Até o 5º dia útil após a abertura do chamado

5.11.8. Severidade ALTA: Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra indisponível ou há impossibilidade de uso. Há uma falha no equipamento que deixe indisponíveis seus recursos (serviço parado);

5.11.9. Severidade MÉDIA: Esse nível de severidade é aplicado quando há falha em que a solução se encontra parcialmente indisponível ou com degradação de performance e/ou tempo de resposta;

5.11.10. Severidade BAIXA: Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra disponível, sem degradação de performance e/ou tempo de resposta. Porém há discos ou outros componentes em estado de falha; e

5.11.11. Severidade MUITO BAIXA: Se aplica para situações em que é necessário realizar consulta sobre problemas ou dúvidas gerais sobre a solução. A correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.

5.12. Será considerado para efeitos dos níveis exigidos:

5.12.1. Prazo de término de atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica do Coren-DF à CONTRTADA e o retorno de disponibilidade da solução.

5.13. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado;

5.13.1. O nível de severidade poderá ser reclassificado pela Contratante ou pela Contratada, mediante justificativa registrada no chamado, sempre que houver alteração do impacto, abrangência ou urgência do incidente.

5.13.2. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA, para acompanhamento e controle da execução do serviço;

5.13.3. A CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE, ao término de cada atendimento, um relatório de atendimento técnico contendo dados sobre a intervenção na solução;

5.13.4. A CONTRATADA também fornecerá atendimento técnico por meio de visitas à sede do Coren-DF, para eventuais demandas que, uma vez esgotadas as tentativas de solução por meio de contato telefônico ou correio eletrônico, ainda não tenham sido solucionadas. Sempre que demandada neste sentido, a CONTRATADA alocará recursos para atendimento in loco, mediante prévio agendamento, para possibilitar a estruturação da visita já com a solução esquematizada. O relatório de visita deverá ser assinado pelo servidor da CONTRATANTE que solicitou o atendimento técnico;

5.13.5. O descumprimento dos prazos de atendimento da Tabela supracitada implicará na aplicação de multas compensatória, conforme Tabela do item 5.11.7, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

5.13.6. Caso seja a primeira ocorrência, ou nos casos de atraso inferior a 50% dos limites de atendimento estabelecidos, a CONTRATANTE poderá optar pela aplicação de advertência.

5.13.7. No caso de descumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos, a Administração poderá aplicar as penalidades conforme a tabela abaixo:

Resultado esperado e níveis de qualidade exigidos	**Unidade de Cálculo**	**Fórmula de cálculo da multa**	**Limite da multa**
ALTA	1 hora corrida	NHAT*0,5%*VRS	5% do VRS
MÉDIA	1 hora corrida	NHAT*0,5%*VRS	4% do VRS
BAIXA	1 dia útil	NDAT*0,5%*VRS	3% do VRS
MUITO BAIXA	1 dia útil	NDAT*0,5%*VRS	2% do VRS

VRS – Valor de Referência para Sanção = valor do bem contratado para o qual está sendo aberto o chamado;
NHAT – número de horas decorridas entre o final do prazo de atendimento e o efetivo término do atendimento;
NDAT – número de dias úteis decorridos entre o final do prazo de atendimento e o efetivo término do atendimento.

5.13.8. A CONTRATADA prestará serviço de garantia técnica on-site, remotamente ou por telefone, sempre que se fizer necessário ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.

5.13.9. A critério do CONTRATANTE, o atendimento às solicitações deverá ser realizado nas instalações do CONTRATANTE (on-site) e não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento dos serviços e da solução, mesmo que se estenda por períodos noturnos, sábados, domingos e feriados, salvo acordo prévio e expresso com a CONTRATANTE. Também não implicará em custos adicionais ao CONTRATANTE.

5.13.10. A CONTRATADA deverá levar, imediatamente, ao conhecimento do CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas ou ajustes cabíveis.

5.14. **Requisitos de Experiência Profissional**

5.14.1. Os serviços de implantação, suporte e assistência técnica deverão ser executados por profissionais com qualificação e experiência compatíveis com solução VoIP, PABX virtual, redes IP, aparelhos telefônicos IP, URA, gravação, integrações e demais componentes contratados, comprovadas por declaração da Contratada, currículo, certificação ou documentação equivalente, quando solicitada pela Contratante.

5.15. **Requisitos de Formação da Equipe**

5.15.1. Não será exigida formação acadêmica específica ou equipe mínima determinada, sem prejuízo da obrigação de a Contratada disponibilizar profissionais em número e com qualificação suficientes para cumprir os requisitos de implantação, suporte, manutenção e níveis de serviço.

5.16. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

5.16.1. O fornecimento da prestação do serviço está condicionado ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

5.16.2. A Ordem de Serviço deverá indicar, conforme aplicável, a quantidade de ramais IP, aparelhos físicos, softphones, canais, números, filas, menus de URA, módulos, integrações, usuários administrativos, local de instalação, prazo, critérios de aceite e demais informações necessárias à execução.

5.16.3. O CONTRATADO deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências conforme item 5.11.

5.16.4. O andamento da prestação dos serviços deverá ser acompanhado pela Contratada, que comunicará formalmente à Contratante quaisquer ocorrências, riscos, atrasos, impedimentos ou alterações relevantes.

5.17. **Vistoria**

5.17.1. Não será exigida vistoria técnica prévia, pois as informações necessárias à elaboração da proposta serão disponibilizadas no edital e seus anexos. A ausência de vistoria não afastará a responsabilidade da licitante de considerar os requisitos técnicos, quantitativos, locais e condições de execução descritos nos documentos da contratação.

5.18. **São obrigações da CONTRATANTE**

5.18.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

5.18.2. Designar gestor e fiscais técnico, administrativo e requisitante do contrato, quando aplicável, para acompanhar e fiscalizar sua execução.

5.18.3. Encaminhar formalmente as demandas à CONTRATADA, por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

5.18.4. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.18.5. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

5.18.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

5.18.7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.18.8. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

5.18.9. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução do contrato, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.18.10. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da contratação, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.18.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

5.18.12. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

5.18.13. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

5.18.14. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA.

5.19. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do contrato.

5.20. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

5.21. Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

5.22. Arquivar, entre outros documentos, projetos, “as built”, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

5.23. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

5.24. **São obrigações da CONTRATADA**

5.24.1. Indicar formalmente preposto com poderes suficientes para representar a Contratada perante a Contratante, acompanhar a execução, receber comunicações, coordenar as equipes técnicas, tratar incidentes, supervisionar os níveis de serviço e adotar providências corretivas.

5.24.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.24.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela CONTRATANTE.

5.24.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

5.24.5. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.24.6. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

5.24.7. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.24.8. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.24.9. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

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

5.24.11. Vedar a utilização, na execução do contrato, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010.

5.24.12. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, os seguintes documentos:

1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n.5/2017.

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

5.24.14. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

5.24.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

5.24.16. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

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

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

5.24.19. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

5.24.20. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.24.21. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

5.24.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

5.24.23. Permanecem de titularidade da Contratada ou de terceiros licenciantes os direitos relativos ao software padrão, plataformas, componentes e tecnologias preexistentes utilizados na prestação dos serviços.

5.24.24. Pertencerão à Contratante os dados, gravações, CDRs, relatórios, configurações, fluxos, conteúdos, documentos e demais informações produzidos ou armazenados em razão da execução contratual, assegurado o direito de acesso, exportação, utilização e transferência ao término do contrato.

5.24.25. Eventuais desenvolvimentos, customizações ou integrações específicas produzidos sob demanda e pagos pela Contratante deverão observar o regime de propriedade intelectual definido no contrato, sem prejuízo dos direitos preexistentes da Contratada ou de terceiros.

5.25. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

5.25.1. Não será exigido que a CONTRATADA mantenha filial ou escritório no Distrito Federal. No entanto, a CONTRATADA deverá dispor de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da CONTRATANTE nos prazos estabelecidos no Edital e anexos. Nenhum prazo ou condição estabelecido no Edital e anexos será flexibilizado em razão de a sede da CONTRATADA ser distante do local da prestação do serviço.

5.25.2. Quando forem necessários atendimentos in loco, especialmente nos casos previstos no tópico “MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO” deste Termo de Referência, os custos de deslocamento e hospedagem dos empregados dar-se-ão por conta e responsabilidade da CONTRATADA.

5.26. Efetuar a prestação dos serviços e o fornecimento dos equipamentos conforme as especificações, prazos e locais definidos, apresentando a documentação fiscal e os relatórios de medição correspondentes. Para os equipamentos, deverão constar, quando aplicável, marca, fabricante, modelo, número de série, procedência e prazo de garantia.

5.27. Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução do contrato, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar.

5.28. Garantir que todos os materiais a serem empregados nos serviços sejam de boa qualidade, atendendo aos padrões de mercado, e satisfazendo as especificações e recomendações do fabricante e fornecedor, nas quantidades necessárias para suprir a demanda.

5.29. Apresentar solução de helpdesk para o usuário, através de site, telefone e contato para auxiliar e registrar as solicitações de serviços, cabendo ao suporte técnico da CONTRATANTE fiscalizar e acompanhar os chamados realizados e os tipos de defeito e soluções implementadas.

5.30. A Contratada não poderá transferir ou subcontratar integralmente o objeto. Poderá utilizar subcontratados ou suboperadores para componentes específicos e tecnicamente necessários, tais como infraestrutura de nuvem, armazenamento, serviços oficiais de mensageria, ASR, TTS, fabricantes e suporte especializado, desde que previamente informados ou autorizados pela Contratante, conforme definido no edital e no contrato. A utilização de terceiros não afastará a responsabilidade integral da Contratada pela execução do objeto, pelos níveis de serviço, pela segurança, pela confidencialidade e pela proteção dos dados tratados.

5.31. Indenizar o Coren-DF nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto do contrato, desde que devidamente identificado.

5.32. Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do Coren-DF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.

5.33. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao Coren-DF, ou a terceiros, durante a execução do contrato, podendo o Coren-DF descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

5.34. Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal.

5.35. Cumprir e fazer cumprir por seus empregados as normas e regulamentos disciplinares do Coren-DF, quando nas dependências do Coren-DF, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes.

5.36. Comunicar, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.

5.37. Monitorar a qualidade dos produtos gerados e serviços prestados, com base em avaliação dos próprios usuários.

5.38. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pelo Coren-DF.

5.39. A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

5.40. A empresa deverá cumprir todos os requisitos de sustentabilidade aplicáveis a esta contratação, conforme Decreto 7.746/12, IN SLTI MPOG 01/2010 e demais normas aplicáveis sobre sustentabilidade nas contratações públicas.

5.41. A empresa deverá apresentar a declaração de que possui conhecimento do objeto da contratação e pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.42. A Contratada deverá aceitar as alterações quantitativas legalmente admitidas nos contratos administrativos, observados os limites e condições previstos na legislação aplicável. A ativação de ramais, aparelhos ou módulos dentro dos quantitativos máximos e condições já previstos no Termo de Referência não será considerada alteração contratual, mas execução conforme a demanda e os limites registrados.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. **Rotinas de Execução**

6.1.1. Do encaminhamento formal de demandas: As demandas relativas à execução do objeto serão formalizadas pela Contratante por meio de Ordem de Serviço — OS ou documento equivalente, emitido pelo gestor do contrato ou por servidor formalmente autorizado.

6.1.2. A Ordem de Serviço deverá indicar, conforme aplicável, a quantidade de ramais IP, aparelhos telefônicos, softphones, canais, números, filas, menus de URA, módulos, integrações, usuários administrativos, local de instalação, prazo de execução, critérios de aceite e demais informações necessárias à execução da demanda

6.1.3. A Contratada deverá executar os serviços de acordo com as especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas na Ordem de Serviço, observados os limites e requisitos deste Termo de Referência e do contrato.

6.2. **Formas de execução e acompanhamento do contrato**

6.2.1. Condições de implantação, entrega e instalação

6.2.1.1. Os aparelhos telefônicos IP e demais equipamentos físicos previstos na contratação deverão ser entregues em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato ou do recebimento da Ordem de Serviço, conforme definido no instrumento contratual.

6.2.1.2. A instalação, configuração, provisionamento e disponibilização dos aparelhos telefônicos IP deverão ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis, contados da entrega dos equipamentos e da disponibilização, pela Contratante, das informações e condições técnicas necessárias.

6.2.1.3. A implantação inicial da solução deverá ser concluída no prazo máximo definido no cronograma aprovado pela Contratante, compreendendo, no mínimo, a ativação dos ramais inicialmente solicitados, a disponibilização dos canais simultâneos, a configuração dos aparelhos, softphones, URA, gravação, portal de administração, testes de funcionamento e treinamento dos usuários indicados.

6.2.1.4. As atividades presenciais de entrega, instalação, configuração, substituição, vistoria ou suporte serão realizadas nas dependências do Coren-DF, em Brasília/DF, mediante agendamento, nos dias e horários previamente acordados com a Contratante. A prestação dos serviços em nuvem, o monitoramento, o suporte remoto, o atendimento de chamados e as atividades necessárias à manutenção da disponibilidade da solução deverão observar os níveis de serviço e horários definidos neste Termo de Referência, independentemente do horário de funcionamento administrativo da Contratante.

6.2.1.5. As atividades presenciais deverão ser agendadas com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, mediante comunicação ao fiscal do contrato, contendo o nome e o documento de identificação dos profissionais responsáveis. Em situações emergenciais que comprometam a continuidade ou a segurança dos serviços, o atendimento poderá ocorrer em prazo inferior, conforme autorização ou orientação da Contratante.

6.3. Formas de Execução

6.3.1. Os serviços e equipamentos serão recebidos provisoriamente pelo fiscal do contrato, mediante Termo de Recebimento Provisório — TRP, após a conclusão da implantação ou da demanda correspondente, para verificação inicial da conformidade com as especificações deste Termo de Referência, da proposta e da Ordem de Serviço. O recebimento provisório deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis contados da comunicação formal da Contratada de que a demanda está disponível para avaliação.

6.3.2. Os serviços e equipamentos serão recebidos definitivamente mediante Termo de Recebimento Definitivo — TRD, após a confirmação do atendimento dos requisitos técnicos, funcionais e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, na proposta e na Ordem de Serviço. O recebimento definitivo deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento provisório, desde que não sejam identificadas pendências ou desconformidades.

6.3.3. O recebimento provisório ou definitivo não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pelos vícios, defeitos, falhas, indisponibilidades, danos ou prejuízos decorrentes da execução inadequada do objeto.

6.3.4. Os serviços, equipamentos ou componentes poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, quando estiverem em desacordo com as especificações deste Termo de Referência, da proposta ou da Ordem de Serviço. A Contratada deverá corrigir a desconformidade ou substituir o equipamento, observando os prazos definidos no acordo de nível de serviço, sem prejuízo da aplicação das medidas cabíveis, inclusive glosas ou sanções quando aplicáveis.

6.3.5. A Contratada deverá apresentar, quando solicitado, os documentos comprobatórios da garantia, do suporte técnico e da cobertura de manutenção dos equipamentos fornecidos, bem como as informações necessárias à abertura de chamados junto ao fabricante, quando aplicável.

6.3.6. A Contratada deverá fornecer, conforme aplicável:

6.3.6.1. Informações sobre os canais de suporte técnico da plataforma, dos equipamentos e dos demais componentes contratados;

6.3.6.2. Documentos de garantia, manuais, números de série e demais informações necessárias à manutenção dos aparelhos;

6.3.6.3. Procedimentos para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados;

6.3.6.4. Informações sobre os procedimentos de escalonamento para incidentes críticos.

6.4. **Formas de transferência de conhecimento**

6.4.1. A Contratada deverá realizar a capacitação dos usuários e administradores indicados pela Contratante, conforme previsto neste Termo de Referência, abrangendo, no mínimo, a administração de ramais, usuários, filas, URA, gravações, relatórios, portal de gestão, abertura de chamados, API, chatbot e demais módulos contratados. A capacitação deverá incluir material de apoio em formato eletrônico e ser realizada antes do recebimento definitivo da implantação inicial.

6.5. **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.5.1. Cada Ordem de Serviço deverá indicar, conforme aplicável, a quantidade de ramais IP, canais simultâneos, aparelhos telefônicos, softphones, números, filas, menus de URA, módulos, integrações e demais serviços a serem ativados, bem como o local, o prazo de execução, os critérios de aceite e a data prevista para início da medição. A ativação de ramais deverá observar os limites mínimo estimado e máximo registrado da contratação, não havendo obrigação de ativação imediata do quantitativo máximo.

6.6. **Mecanismos formais de comunicação**

6.6.1. Constituem mecanismos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada:

6.6.1.1. Ordem de Serviço ou documento equivalente;

6.6.1.2. Ofício ou comunicação administrativa formal;

6.6.1.3. Sistema de abertura e acompanhamento de chamados;

6.6.1.4. E-mail institucional ou corporativo;

6.6.1.5. Atas ou registros de reunião;

6.6.1.6. Notificações formais relacionadas à execução contratual;

6.6.1.7. Telefone ou canal emergencial para incidentes críticos, desde que posteriormente formalizado no sistema de chamados.

6.7. **Formas de Pagamento**

6.7.1. A medição e o pagamento observarão os serviços, ramais, equipamentos e módulos efetivamente ativados, disponibilizados e aceitos pela Contratante, conforme as Ordens de Serviço e os relatórios de medição correspondentes. Para os ramais IP, a unidade de medição será o ramal IP ativo/mês, limitado ao quantitativo efetivamente solicitado e disponibilizado, observados os limites mínimo estimado e máximo registrado da contratação. Os canais simultâneos, aparelhos, integrações, mensagens, conversas, módulos e demais componentes somente poderão ser cobrados de forma separada quando houver previsão expressa na planilha de preços e no contrato.

6.8. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.8.1. A Contratada deverá manter sigilo sobre todos os dados, informações, documentos, gravações, mensagens, registros de chamadas, CDRs, credenciais, configurações, fluxos, conteúdos, relatórios e demais informações a que tenha acesso em razão da execução do contrato, utilizando-os exclusivamente para a prestação dos serviços e vedando sua divulgação, reprodução, comercialização ou utilização para finalidade estranha ao objeto.

6.8.2. A Contratada deverá assegurar que seus empregados, prepostos, subcontratados, suboperadores e demais terceiros envolvidos na execução do objeto

observem as obrigações de sigilo, segurança da informação e proteção de dados aplicáveis, mediante instrumentos formais ou mecanismos equivalentes de vinculação jurídica.

6.9. **Do Encerramento Ou Transição Contratual**

6.9.1. A Contratada deverá colaborar com a transição contratual e manter a continuidade dos serviços durante o período de transição formalmente previsto no contrato ou em instrumento jurídico específico, observado o prazo máximo definido pela Contratante e a existência de cobertura contratual, orçamentária e legal para a continuidade da prestação. A transição não implicará prorrogação automática do contrato nem obrigação de prestação sem a correspondente formalização e remuneração.

6.9.2. Durante a transição, a Contratada deverá colaborar com a Contratante e, quando formalmente autorizado, com a nova prestadora, fornecendo as informações e o apoio técnico necessários à continuidade dos serviços, incluindo:

a) Relação atualizada de ramais, números, usuários, filas e grupos;

b) Configurações da URA e dos fluxos de atendimento;

c) Informações sobre portabilidade e troncos;

d) Inventário dos aparelhos fornecidos;

e) Dados, gravações, CDRs, relatórios e históricos que devam ser devolvidos ou exportados;

f) Documentação das integrações, API, chatbot e WhatsApp;

g) Procedimentos de encerramento de acessos e credenciais;

h) Apoio aos testes de migração e validação da nova solução.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

7.2. Em caso de impedimento, paralisação ou suspensão formalmente determinada ou reconhecida pela Contratante, o cronograma de execução será ajustado pelo período correspondente, desde que o evento não decorra de culpa ou responsabilidade da Contratada. A ocorrência deverá ser registrada nos autos do acompanhamento contratual e formalizada pelo instrumento cabível, conforme a legislação aplicável.

7.3. As comunicações entre a Contratante e a Contratada deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir formalidade, admitindo-se o uso de sistema de chamados, ordem de serviço, e-mail institucional, ofício ou outro meio formal previamente definido, desde que assegurados o registro, a rastreabilidade e a comprovação do recebimento.

7.4. A Contratante poderá convocar o preposto ou representante da Contratada para adoção de providências imediatas relacionadas à continuidade, à segurança, à disponibilidade ou à regular execução dos serviços, especialmente em situações de indisponibilidade crítica ou risco de prejuízo ao atendimento institucional.

7.5. **Preposto**

7.5.1. A Contratada deverá designar formalmente o preposto antes do início da prestação dos serviços, indicando seus poderes e deveres em relação à execução contratual. O preposto deverá atuar como interlocutor principal da Contratada e possuir autoridade suficiente para coordenar providências técnicas, administrativas, operacionais e de segurança relacionadas ao objeto.

7.5.2. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a permanência do preposto, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

7.6. **Reunião Inicial**

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

7.6.2. A reunião inicial deverá ocorrer, preferencialmente, em até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato ou da emissão da Ordem de Serviço inicial, conforme definido no instrumento contratual, podendo ser prorrogada justificadamente pela Contratante

7.6.3. A pauta da reunião inicial deverá contemplar, no mínimo:

a) Apresentação dos responsáveis pela gestão e fiscalização;

b) Apresentação do preposto;

c) Validação do cronograma de implantação;

d) Definição dos canais formais de comunicação;

e) Definição dos procedimentos de abertura e acompanhamento de chamados;

f) Requisitos de rede, segurança e conectividade;

g) Critérios de medição e pagamento;

h) Critérios de aceite e testes;

i) Procedimentos de ativação dos ramais;

j) Tratamento de gravações, CDRs, API, chatbot e WhatsApp;

k) Obrigações de sigilo, LGPD e comunicação de incidentes;

l) Plano de transição e encerramento.

7.6.4. Presença por parte da CONTRATANTE, no mínimo, a Equipe de Fiscalização do Contrato.

7.6.5. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.6.6. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

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

7.6.9. Apresentação, quando aplicável, da documentação de garantia, suporte e assistência técnica dos aparelhos e equipamentos fornecidos, bem como da documentação necessária à comprovação da disponibilidade, suporte e manutenção dos serviços e módulos contratados.

7.6.10. Poderão ser tratados na reunião assuntos relacionados à capacitação dos administradores, à disponibilização das informações técnicas necessárias, aos requisitos de infraestrutura sob responsabilidade da Contratante e aos procedimentos de implantação e validação da solução.

7.7. **Fiscalização**

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.8. **Fiscalização Técnica**

7.8.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.8.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.8.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.8.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.8.6. O fiscal técnico deverá comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término da vigência contratual, considerando a necessidade de eventual prorrogação legalmente admitida ou de nova contratação, bem como as providências necessárias à transição, à exportação dos dados e à devolução dos equipamentos em comodato.

7.9. **Fiscalização Administrativa**

7.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.10. **Gestor do Contrato**

7.10.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.10.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.10.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.10.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.10.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.10.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7.11. **Critérios de Aceitação**

7.11.1. Os aparelhos telefônicos IP e demais equipamentos físicos deverão ser entregues conforme as Ordens de Serviço emitidas pela Contratante, nos prazos definidos no contrato e no cronograma de implantação, não sendo obrigatória a entrega do quantitativo máximo antes da efetiva solicitação ou ativação dos respectivos ramais.

7.11.2. A avaliação da conformidade dos equipamentos, serviços e módulos disponibilizados será realizada mediante verificação dos critérios técnicos, funcionais, de desempenho e de segurança previstos neste Termo de Referência.

7.11.3. Os aparelhos telefônicos IP e demais equipamentos físicos fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, não recondicionados e estar em linha comercial ou possuir suporte e assistência técnica compatíveis com o período contratual.

7.11.4. Todos os componentes do(s) equipamento(s) e respectivas funcionalidades deverão ser compatíveis entre si, sem a utilização de adaptadores, frisagens, pinturas, usinagens em geral, furações, emprego de adesivos, fitas adesivas ou quaisquer outros procedimentos não previstos nas especificações técnicas ou, ainda, com emprego de materiais inadequados ou que visem adaptar forçadamente o produto ou suas partes que sejam fisicamente ou logicamente incompatíveis.

7.11.5. Todos os componentes internos do(s) equipamento(s) deverá(ão) estar instalado(s) de forma organizada e livres de pressões ocasionados por outros componentes ou cabos, que possam causar desconexões, instabilidade, ou funcionamento inadequado

7.11.6. Cada aparelho ou equipamento deverá possuir número de série ou identificador único, que deverá constar do inventário entregue à Contratante, juntamente com marca, modelo, endereço de instalação ou usuário associado e data de disponibilização

7.11.7. Serão recusados os produtos que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos ou outro sinal de desgaste, mesmo sendo o componente ou acessório considerado como novos pelo fornecedor dos produtos

7.11.8. Os produtos, considerando a marca e modelo apresentados na licitação, não poderão estar fora de linha comercial, considerando data de apresentação da proposta" ou "data de entrega. Os produtos devem ser fornecidos completos e prontos para a utilização, com todos os acessórios, componentes, cabos etc.

7.11.9. As licenças, subscrições, autorizações de uso e demais direitos necessários ao funcionamento dos serviços e módulos contratados deverão permanecer válidos durante toda a vigência contratual, sem utilização de versões de avaliação, demonstração ou teste, salvo quando expressamente destinadas à etapa de validação previamente autorizada pela Contratante.

7.11.10. O recebimento definitivo somente ocorrerá após a verificação da conformidade dos equipamentos, serviços e módulos disponibilizados com as especificações, critérios de aceite, níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, na proposta e no contrato.

7.12. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.12.1. Os equipamentos, serviços e módulos disponibilizados serão submetidos a testes físicos, lógicos e funcionais para verificar o atendimento aos requisitos técnicos, funcionais, de segurança, desempenho e disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

7.12.2. Fisicamente, in loco, por meio de inspeção visual para verificação da quantidade de interfaces de rede, de fontes de alimentação e demais características externas do equipamento.

7.12.3. Os testes funcionais deverão verificar, conforme aplicável, o registro e funcionamento dos ramais, a realização e o recebimento de chamadas, a utilização dos canais simultâneos, a transferência, a retenção, as filas, a URA, a gravação, os softphones, o portal de administração, a bilhetagem, os relatórios, as integrações por API e os canais digitais contratados.

7.12.4. Os requisitos que não possam ser verificados diretamente deverão ser comprovados por documentação técnica, relatórios da plataforma, declarações do fabricante ou do provedor, registros de configuração, evidências de testes e demais documentos tecnicamente idôneos.

7.12.5. Quando aplicável aos equipamentos físicos, poderá ser verificada a situação de suporte, ciclo de vida, disponibilidade de assistência técnica e existência de comunicação de encerramento de fabricação ou suporte pelo fabricante

7.12.6. A garantia e a assistência técnica dos aparelhos serão verificadas por meio dos números de série, documentos do fabricante, registros de suporte ou documentação equivalente, conforme aplicável.

7.12.7. Eventuais divergências relativas à garantia ou à documentação dos equipamentos deverão ser corrigidas antes do recebimento definitivo, sem prejuízo dos prazos de atendimento e substituição previstos no acordo de nível de serviço.

7.13. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

7.13.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública Federal direta e indireta pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor total do contrato.
2	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, **por até** de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, **por mais de** 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos nos prazos máximos estabelecidos no item 4.11.	Multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, limitada a incidência a 3(três) dias úteis.
6	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
7	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
8	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
9	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% do valor total do Contrato.
	.....	.....
	.....	.....

7.13.2. Poderá ser efetuada retenção ou glosa proporcional ao serviço não prestado, indisponível ou executado em desconformidade, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a Contratada não atingir os níveis mínimos aceitáveis, não produzir os resultados contratados ou deixar de executar atividades previstas.

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

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

7.13.3. Os níveis mínimos de serviço, os critérios de medição, os prazos de atendimento e restabelecimento e a metodologia de cálculo de eventuais glosas estão definidos nos itens correspondentes deste Termo de Referência e deverão ser aplicados de forma integrada com os critérios de medição e pagamento.

7.13.4. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contrada que:

7.13.4.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

7.13.4.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

7.13.4.3. Der causa à inexecução total do contrato;

7.13.4.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

7.13.4.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

7.13.4.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

7.13.4.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

7.13.4.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.13.5. Nos termos do art. 162 da Lei 14.133/2021, o atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, prevista nos demais itens, garantida a prévia defesa.

7.13.6. Nos termos do art. 156 da Lei 14.133/2021, pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração pode, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

7.13.7. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021):

7.13.7.1. Atraso injustificado, superior a 5 (cinco) dias, no início da prestação do serviço, limitada à incidência de 15 (quinze) dias de atraso. No caso de atraso superior a este período será aplicada a multa moratória prevista no item 7.13.6.4.1 por todo o período de atraso;

7.13.7.2. Atraso injustificado de até 05 (cinco) dias úteis no início ou finalização dos serviços. No caso de atraso superior a este período será aplicada a multa moratória prevista nos itens 7.13.6.4.3, por todo o período de atraso;

7.13.7.3. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 7.13.4.2, 7.13.4.3 e 7.13.4.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

7.13.8. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 7.13.4.5, 7.13.4.6, 7.13.4.7 e 7.13.4.8 do subitem acima deste Termo de Referência, bem como nas alíneas 7.13.4.2, 7.13.4.3 e 7.13.4.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.9. Multa:

7.13.9.1. Moratória de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) a cada 3 (três) dias de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, para todo o período de atraso, no caso de atraso injustificado no inicio da prestação do serviço, limitada a incidência de 30 (trinta) dias. O atraso superior a 30 (trinta) dias autorizará a Administração a promover o extinção do Contrato.

7.13.9.2. O valor máximo da multa será equivalente a 30 (trinta) dias corridos de atraso. A partir deste momento, além da multa, aplica-se a Impedimento de licitar e contratar do item 7.13.6.2, podendo, à critério da administração, configurar inexecução total da obrigação assumida, culminando na rescisão do contrato.

7.13.9.3. Moratória de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) por dia, sobre o valor do item inadimplido, em caso de atraso injustificado no início ou na finalização da execução do serviço, superior a 5 (cinco) dias úteis, limitada a incidência a 10 (dez) dias úteis. A multa está limitada a 5% (cinco por cento) do item inadimplido;

7.13.9.4. Após o décimo dia útil e a critério da Administração, nos casos de atrasos injustificados no início ou na finalização da execução do serviço, poderá ocorrer a não aceitação do serviço, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução parcial do contrato;

7.13.9.5. Compensatória de 7% (sete por cento) sobre o valor do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

7.13.9.6. Compensatória de 7% (sete por cento) sobre o valor do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, em caso de inexecução parcial do contrato, tais como:

7.13.9.7. Descumprimento no atendimento de 3 (três) ou mais chamados em um período de 12 (doze) meses.

7.13.9.8. Compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

7.13.9.9. Compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;

7.13.9.10. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.13.9.11. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.9.12. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.10. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.11. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.12. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

7.13.14. Na aplicação das sanções serão considerados: (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

7.13.14.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

7.13.14.2. As peculiaridades do caso concreto;

7.13.14.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.13.14.4. As danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

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

7.13.15. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

7.13.16. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.17. As sanções aplicadas deverão ser registradas e divulgadas nos cadastros oficiais competentes, conforme os procedimentos e responsabilidades previstos na legislação aplicável.

7.13.18. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

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

8. CRITÉIROS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto será realizada com base nas Ordens de Serviço emitidas, nos serviços e equipamentos efetivamente disponibilizados e aceitos, nos relatórios de medição apresentados pela Contratada, nos registros da plataforma, nos chamados técnicos, nos níveis mínimos de serviço e nos demais critérios previstos neste Termo de Referência e no contrato.

8.2. Poderá ser efetuada retenção ou glosa proporcional ao serviço não prestado, indisponível ou executado em desconformidade, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando se verificar que a Contratada:

8.2.1. Não produziu os resultados ou níveis de serviço acordados;

8.2.2. Deixou de executar, ou executou com qualidade inferior à exigida, as atividades contratadas; ou

8.2.3. Deixou de disponibilizar ramais, canais, aparelhos, módulos ou funcionalidades contratados, quando a obrigação já tiver sido formalmente solicitada e estiver vencido o prazo de execução aplicável.

8.3. **Do recebimento**

8.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, após a apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, acompanhada do relatório mensal de medição e dos documentos necessários à verificação da execução, para posterior conferência de sua conformidade com este Termo de Referência, a proposta, o contrato e as Ordens de Serviço emitidas.

8.3.2. Os serviços, equipamentos ou componentes poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, quando estiverem em desacordo com as especificações deste Termo de Referência, da proposta, do contrato ou da respectiva Ordem de Serviço. A Contratada deverá corrigir a desconformidade, restabelecer o serviço ou substituir o equipamento, conforme o caso, nos prazos estabelecidos no acordo de nível de serviço, sem prejuízo das glosas e sanções cabíveis.

8.3.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento provisório, após a verificação da conformidade dos serviços, equipamentos, ramais, módulos e demais componentes disponibilizados, mediante termo ou registro detalhado de aceitação.

8.3.4. Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 5 (cinco) dias úteis.

8.3.5. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.3.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto quantidade, período, qualidade, disponibilidade ou conformidade dos serviços e equipamentos, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.3.7. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.3.8. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá nem reduzirá a responsabilidade civil, técnica e contratual da Contratada pelas falhas, defeitos, indisponibilidades, vulnerabilidades, danos ou prejuízos decorrentes da execução inadequada do objeto.

8.4. **Níveis mínimos de serviços exigidos**

8.4.1. Os níveis de serviço relativos à entrega estão previstos no item 6 (CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO) deste Termo de Referência;

8.4.2. Os níveis mínimos de serviço relativos à disponibilidade, ao suporte técnico, ao atendimento de chamados, ao restabelecimento, à substituição de equipamentos e à correção de falhas observarão os critérios definidos nos itens 5.11 a 5.13 e demais disposições específicas deste Termo de Referência.

8.4.3. O descumprimento dos níveis de serviço pode acarretar a aplicação de sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

8.5. **Liquidação**

8.5.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

8.5.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente contém os elementos fiscais e contratuais necessários, incluindo, quando aplicável:

8.5.3.1. Data de emissão;

8.5.3.2. Dados do contrato e da Contratante;

8.5.3.3. Período de execução;

8.5.3.4. Descrição dos serviços medidos;

8.5.3.5. Quantidade de ramais IP ativos/mês e demais componentes efetivamente disponibilizados;

8.5.3.6. Valor bruto, glosas, retenções e valor líquido a pagar.

8.5.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE;

8.5.5. A regularidade fiscal, trabalhista e demais condições de habilitação serão verificadas pela Administração mediante consulta ao SICAF ou, quando necessário, por meio da documentação prevista no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.5.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

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

8.5.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à extinção do contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

8.5.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.6. **Prazo de pagamento**

8.6.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.6.2. No caso de atraso imputável à Contratante, os valores devidos serão atualizados monetariamente entre o término do prazo regular de pagamento e a data da efetiva quitação, conforme índice e metodologia definidos no instrumento contratual e na regulamentação aplicável.

8.7. **Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

8.8. **Reajuste de preços**

8.8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data-limite para a apresentação das propostas.

8.8.2. Os preços contratados serão reajustados na forma e data-base estabelecidos pela ANATEL, mediante a incidência do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) ou outro índice oficial que o substitua, observado sempre intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases dos reajustes concedidos.

8.8.3. O reajuste deverá ser formalizado mediante o instrumento cabível, após a demonstração do atendimento dos requisitos legais e contratuais, observada a memória de cálculo e a manifestação da Contratada, quando exigível.

8.8.4. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos.

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

8.8.6. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

9. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, adotando-se o critério de julgamento de menor preço, conforme a forma de disputa e a composição do objeto definidas no edital. A contratação será realizada pelo Sistema de Registro de Preços, observadas as condições, quantitativos máximos, vigência e demais regras estabelecidas no edital, na ata e nos contratos decorrentes

9.2. **Regime de Execução**

9.2.1. O regime de execução será por preço unitário, com medição mensal baseada na quantidade de ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento, observada a unidade “ramal IP ativo/mês”. Os canais simultâneos, aparelhos telefônicos IP, softphones, implantação, integrações, módulos, mensagens ou demais componentes somente serão medidos e pagos de forma separada quando houver previsão expressa na planilha de preços e no contrato.

9.3. **Da Aplicação da Margem de Preferência**

9.3.1. Não será aplicada margem de preferência à presente contratação, conforme análise da legislação aplicável e das características do objeto.

9.4. **Exigências de habilitação**

9.4.1. Para fins de habilitação, o licitante deverá comprovar o atendimento aos seguintes requisitos, conforme sua natureza jurídica e as condições previstas no edital.

9.4.2. Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.4.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

9.4.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, distrital ou municipal, conforme o caso, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.4.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda estadual, distrital ou municipal, conforme o caso, relativa à atividade em cujo exercício o licitante concorre ou contrata.

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

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

9.4.4. Qualificação Econômico-Financeira

9.4.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

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

9.4.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.4.4.4. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

9.4.4.7. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

9.4.4.8. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

9.5. **Qualificação Técnica**

9.5.1. O licitante deverá apresentar declaração de que tomou conhecimento das informações e condições necessárias à execução do objeto, com base nos documentos disponibilizados pela Administração.

9.5.1.1. A vistoria técnica não será obrigatória. A declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico ou representante legal do licitante, afirmando que foram analisadas as condições e peculiaridades da contratação.

9.5.2. Quando legalmente exigível para a atividade específica integrante do objeto, o licitante deverá comprovar a regularidade perante o órgão ou entidade competente, inclusive quanto às autorizações, licenças ou registros aplicáveis aos serviços de telecomunicações e aos equipamentos ofertados.

9.5.3. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços de complexidade tecnológica e operacional compatível ou superior à do objeto, mediante apresentação de atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução satisfatória de solução de comunicação baseada em VoIP, PABX virtual, telefonia IP, troncos SIP, ramais IP ou serviços equivalentes.

9.5.4. Para fins de comprovação da capacidade técnica, os atestados deverão demonstrar a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto, incluindo, conforme aplicável, implantação, configuração, operação, suporte ou manutenção de solução de telefonia IP, PABX virtual, troncos SIP, ramais IP, URA, gravação, bilhetagem ou componentes equivalentes.

9.5.4.1. Comprovar que o profissional ou a empresa prestou, satisfatoriamente, serviços de instalação, configurações e/ou fornecimento de bens, compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o

objeto deste termo de referência e o serviço prestado.

9.5.5. Será admitido o somatório de atestados para comprovação dos quantitativos mínimos exigidos, inclusive quando os contratos tiverem sido executados concomitantemente, desde que os documentos permitam verificar a natureza, o período, o quantitativo e a execução satisfatória dos serviços.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Ata de fundação;

b) Estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

c) Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

d) Editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

e) Três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

f) Ata da sessão em que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

g) Última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme o art. 112 da Lei nº 5.764/1971, ou declaração, sob as penas da lei, de que a auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Item	Descrição	Unidade	Quantidade máxima estimada	Valor Unitário Mensal	Valor Mensal máximo
1	Implantação e prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de voz sobre IP — VoIP, com ativação inicial estimada de 50 ramais IP e possibilidade de expansão até o limite máximo de 165 ramais IP, mantendo capacidade mínima de 50 canais simultâneos de voz, por meio de central PABX virtual em nuvem, com DDR quando tecnicamente viável e conforme a demanda da Contratante.	Ramal IP ativo/mês	165	R$ 45,00	R$ 7.425,00
Valor Total (60 meses)			R$ 44.500,00		

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R$ 44.500,00 (quarenta e quatro mil e quinhentos reais)** , correspondente ao valor máximo estimado para 60 (sessenta) meses, conforme os custos unitários e quantitativos indicados na tabela.

10.2. O pagamento será realizado com base na quantidade de ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada mês de referência, limitada ao quantitativo máximo contratado.

10.3. A Contratada deverá fornecer, em regime de comodato, os aparelhos telefônicos IP correspondentes aos ramais físicos efetivamente solicitados pela Contratante, até o limite máximo previsto, incluindo fonte de alimentação, acessórios, configuração, provisionamento, manutenção e substituição nos casos previstos neste Termo de Referência.

10.4. A Contratada deverá disponibilizar, sem cobrança adicional, aplicativo softphone para desktop e dispositivos móveis, compatível com os sistemas operacionais suportados, para cada ramal IP contratado, observadas as condições de segurança, licenciamento, atualização e suporte previstas neste Termo de Referência.

10.5. O valor mensal deverá incluir chamadas locais e nacionais para telefones fixos e móveis, conforme política de uso razoável eventualmente estabelecida no contrato. As chamadas internacionais deverão ter sua forma de tarifação, países abrangidos, valores unitários e procedimento de autorização definidos expressamente na planilha de preços e no instrumento contratual.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Conselho Regional de Enfermagem do DF.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

11.2.1. Fonte de Recursos: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.004.002 - Serviço de Telefonia;

11.3. **Cronograma Físico Financeiro**

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO	RESPONSÁVEL	VALOR (R$)
1	Assinatura do contrato, reunião inicial e emissão da OS.	—	CONTRATADA e CONTRATANTE	—
2	Ativação do serviço (entrega do objeto).	Evento 1 + 30 dias corridos	CONTRATADA	—
3	Instalação e testes de conformidade.	Evento 2 + 15 dias úteis	CONTRATADA	—
4	Recebimento provisório do serviço.	Evento 3 + 5 dias úteis	CONTRATANTE	—
5	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo.	Evento 4 + 10 dias úteis	CONTRATANTE	—
6	Liquidação e pagamento mensal.	Mensal, conforme itens 8.5 a 8.7	CONTRATANTE	Valor mensal contratado

12. DOS ANEXOS

ANEXO I - ORDEM DE FORNECIMENTO DE BENS - OS

ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ANEXO III - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

ANEXO V - TERMO DE CIÊNCIA

13. RESPONSÁVEIS

Integrante Requisitante **Autoridade Máxima da Área de TIC** **Carlos Augusto Chaves Matsumoto** Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação **Matrícula:** 213	**Integrante Técnico** Carlos Augusto Martins Souza Assessor(a) de Áreas Tecnológica **Matrícula:** 211	**Integrante Administrativo** Sérgio Rodrigues Lima Coordenador de Informática **Matrícula:** 094

14. AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

Autoridade Máxima da Área de TIC

Carlos Augusto Chaves Matsumoto

Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação

Matrícula: 213

15. AUTORIDADE COMPETENTE

Autoridade Competente

ELISSANDRO NORONHA DOS SANTOS

Coren-DF nº 135645-ENF

Presidente

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS Nº XX/XXXXX/GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Processo nº 00232.000074/2026-60

1. IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS / OFB:				
Data de Emissão:				
Emergencial:	( ) Sim		( ) Não	
Área Requisitante da Solução:				
Nome do Projeto:				
Sigla:				
Contratada:				
Contrato nº:				

2. ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES

ID	PRODUTO/SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	PREÇO
1				
2				
3				
TOTAL				

3. INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

3.1. Digite aqui o texto... .... .

3.2. Digite aqui o texto... .... .

4. CRONOGRAMA

ID	TAREFA	INÍCIO	FIM
1			
2			
3			

5. DOCUMENTOS ENTREGUES

5.1. Digite aqui o texto... .... . [SE HOUVER... apagar esta seção caso não seja entregue documentos]

5.2. Digite aqui o texto... .... . [SE HOUVER... apagar esta seção caso não seja entregue documentos]

6. DATAS E PRAZOS

Data Prevista para Início dos Produtos/Serviços:	
Data Prevista para Entrega dos Produtos/Serviços:	
Prazo Total do Contrato (com a garantia):	

O presente documento segue assinado pelo Fiscal Requisitante da Solução, Gestor do Contrato e Preposto da Contratada.

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Processo nº 00232.000074/2026-60

1. **IDENTIFICAÇÃO**

Contrato nº:	
Período da Vigência:	
Nº da OS/OFB/NE:	
Objeto:	
Valor dos Bens/Serviços Recebidos:	
Contratante:	Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal
Contratada:	
Data da Entrega:	
Data do Recebimento:	
Prazo Originalmente Estipulado:	

2. **TERMOS**

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014, emitida pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que os serviços e/ou ou bens, integrantes da OS/OFB acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do [Contrato / Termo de Referência / Projeto Básico] do Contrato acima identificado.

O presente documento segue assinado pelo Agente Fiscalizador do Contrato.

ANEXO III - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Processo nº 00232.000074/2026-60

1. **IDENTIFICAÇÃO**

Contrato nº:	
Período da Vigência:	
Nº da OS/OFB/NE:	
Objeto:	
Valor dos Bens/Serviços Recebidos:	
Contratante:	Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal
Contratada:	
Data da Entrega:	
Data do Recebimento:	
Prazo Originalmente Estipulado:	

2. **TERMOS**

2.1. Por este instrumento, em caráter definitivo, atestamos que os serviços e/ou bens acima identificados foram devidamente executados/entregues e atendem às exigências especificadas no [Termo de Referência / Projeto Básico], com eficácia liberatória de todas as obrigações estabelecidas em contratado referentes ao objeto acima mencionado, exceto as garantias legais (art. 140, § 2º, da Lei nº 14.133/2021).

2.2. Observações, caso necessário: [digite aqui o texto].

Observação: Havendo valor patrimoniável ou complemento financeiro de bem patrimoniado, o Agente Fiscalizador ou o Gestor do Contrato também deve encaminhar este documento à área de patrimônio.

O presente documento segue assinado pelo Agente Fiscalizador e pelo Gestor do Contrato.

ANEXO IV - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO EM CONTRATO

Processo nº 00232.000074/2026-60

O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO DISTRITO FEDERAL, sediado em SCLN, Quadra 304 Norte, Bloco E, Lote 09 - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70736-550, CNPJ nº 03.875.295/0001-38, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a [NOME DA EMPRESA], sediada em [ENDEREÇO], CNPJ nº [CNPJ], doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº [XX/AAAA], doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Comprom. Manutenção de Sigilo em Contrato, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.1.1. **Informação**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.2. **Informação Sigilosa**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de hipótese legal de sigilo, subdividida em:

I - **Classificada**: em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, à qual é atribuído grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, conforme estabelecido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e pelo Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012; e

II - **Não Classificada**: informações pessoais e aquelas não imprescindíveis para a segurança da sociedade e do Estado abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo.

2.1.3. **Contrato Principal**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I - Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II - Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO; e

III - Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

5.4. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

5.5. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

5.6. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

5.7. Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

5.8. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

5.9. A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III - Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da

informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

8. CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da eqüidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

8.3. O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

8.4. Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I - A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV - Todas as condições, TERMOs e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL; e

VIII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9. CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. A CONTRATANTE elege o foro da [digite aqui o nome da cidade], onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente Termo de Comprom. Manutenção de Sigilo em Contrato assinado eletronicamente pelas partes.

ANEXO V - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Processo nº 00232.000074/2026-60

Contrato nº:	
Objeto:	
Contratante:	Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal
Gestor do Contrato:	
Contratada:	
CNPJ:	
Preposto da Contratada:	
CPF:	

Por este instrumento, os colaboradores abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento do teor:

I - Do Termo de Compromisso Manutenção de Sigilo em Contrato (SEI nº xxxxxxx) assinado pela CONTRATADA acima identificada; e

II - Das normas de segurança vigentes no âmbito da CONTRATANTE.

Brasília/DF, XX de XXXXXXXXXXX de 2026

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

1. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem como finalidade identificar, analisar e comparar alternativas tecnológicas capazes de atender à demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda (DFD). Este documento avalia a viabilidade técnica, operacional e econômica das soluções disponíveis no mercado, oferecendo subsídios para a tomada de decisão quanto à contratação.

A elaboração do ETP atende ao disposto no Decreto nº 10.947/2022 e à Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que estabelecem diretrizes para o planejamento das contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da Administração Pública Federal.

2. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual.

A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.

3. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O Coren-DF possui contrato vigente para prestação de serviços de telefonia, cuja vigência deverá ser conferida nos autos do processo, inclusive quanto aos termos aditivos, eventuais suspensões e demais alterações contratuais. Conforme os registros contratuais existentes, a vigência está prevista até 29 de dezembro de 2026, devendo essa data ser confirmada pela unidade responsável antes da aprovação deste Estudo Técnico Preliminar.

Assim, a contratação é necessária para:

- A continuidade da solução de comunicação telefônica é necessária para evitar a interrupção do atendimento institucional, da comunicação entre os setores, do contato com profissionais de enfermagem, cidadãos, fornecedores e demais partes relacionadas ao Coren-DF.
- A contratação também busca modernizar a infraestrutura de comunicação, ampliar a mobilidade dos usuários, viabilizar o trabalho remoto, integrar canais de atendimento e assegurar mecanismos de gestão, gravação, bilhetagem, auditoria e acompanhamento dos níveis de serviço.
- A solução pretendida deverá permitir a ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com expansão progressiva até 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a demanda efetiva, a disponibilidade orçamentária e a formalização das respectivas Ordens de Serviço.

4. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E TECNOLÓGICAS

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

São requisitos de negócio para a plataforma de automação de escritórios e ferramentas correlacionadas:

4.2. Contratação de central telefônica PABX virtual, em nuvem, com capacidade para suportar até 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, sendo estimada a ativação inicial de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual conforme a necessidade da Contratante, observados os quantitativos máximos, as condições contratuais e a disponibilidade orçamentáriia.

4.3. Gerenciamento centralizado da solução, com emissão de relatórios gerenciais, bilhetagem detalhada e controle de chamadas em tempo real;

4.4. Contratação de suporte técnico especializado para manutenção preventiva e corretiva, atualização de configurações e gestão contínua da solução durante toda a vigência contratual;

4.5. Ampliar os canais de colaboração e comunicação interna e externa do Coren-DF, com suporte à mobilidade e ao trabalho remoto;

4.6. Disponibilizar serviços, sistemas e recursos de tecnologia da informação que atendam as demandas da comunidade interna e externa, promovendo o acesso facilitado aos serviços institucionais;

4.7. Integrar a solução de telefonia a outros sistemas de informação do Coren-DF, viabilizando a automação de processos de comunicação multicanal, inclusive por meio de plataformas de mensageria instantânea.

4.8. Modernização do sistema de telefonia com correção de problemas operacionais e tecnológicos, eliminação de gargalos de comunicação e adequação às melhores práticas de mercado;

4.9. Ampliar e qualificar os canais de colaboração e comunicação, com suporte a ramais físicos, softphones em desktops, notebooks e dispositivos móveis;

4.10. Disponibilizar serviços e recursos de tecnologia da informação e comunicação que atendam às demandas da comunidade interna e externa do Coren-DF, com facilidade de uso e ampliação do acesso;

4.11. Promover a integração da plataforma de telefonia com outros sistemas corporativos do Coren-DF, viabilizando automação de comunicações e atendimento inteligente ao cidadão e ao profissional de enfermagem.

5. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Os requisitos tecnológicos garantem que a solução seja compatível com o ambiente atual do Coren-DF e atenda às necessidades de segurança e desempenho.

5.1. A solução deverá suportar até 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, com ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP e possibilidade de expansão progressiva durante a vigência contratual, mediante Ordem de Serviço ou documento equivalente. A ativação de ramais dentro do quantitativo máximo previsto no edital, no contrato e na respectiva planilha de preços corresponderá à execução conforme demanda, não constituindo, por si só, alteração quantitativa contratual.

5.2. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, por meio de sistema de chamados, portal, e-mail, telefone e canal emergencial para incidentes críticos. O atendimento observará os níveis de severidade, os prazos de resposta, os prazos de restabelecimento, os horários de atendimento e os procedimentos de escalonamento definidos no Termo de Referência e no contrato. Incidentes críticos que comprometam a disponibilidade da solução, dos canais simultâneos, da URA, da gravação ou de parcela relevante dos ramais deverão possuir canal de atendimento compatível com a necessidade de continuidade do serviço, inclusive fora do horário administrativo, quando previsto no respectivo nível de serviço.

5.3. A solução deverá contemplar o fornecimento, em regime de comodato, de aparelhos telefônicos IP correspondentes aos ramais físicos efetivamente solicitados pela Contratante, até o limite máximo previsto na contratação. Os aparelhos deverão ser entregues, configurados, provisionados e mantidos pela Contratada, incluindo fontes, cabos, acessórios e demais componentes necessários ao funcionamento. A Contratada deverá substituir, sem custo adicional, os aparelhos que apresentarem defeito não decorrente de mau uso, observados os prazos definidos nos níveis de serviço.

5.4. Deverá possuir plataforma web de gestão centralizada para controle de configurações, monitoramento em tempo real do uso da plataforma e emissão de relatórios gerenciais e operacionais, com acesso por perfis de usuário diferenciados (administrador e operador);

5.5. A solução deverá disponibilizar capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, permitindo a realização e o recebimento concomitante de chamadas, independentemente da quantidade de ramais IP ativados. Os canais simultâneos representam a capacidade de chamadas em andamento e não se confundem com ramais IP, aparelhos telefônicos, números DDR ou troncos SIP.

5.5.1. A solução deverá utilizar troncos SIP ou tecnologia equivalente para conexão com a rede pública de telefonia, observadas as condições técnicas, regulatórias e de numeração aplicáveis.

5.5.2. A quantidade de ramais IP poderá alcançar o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco), sem que isso implique, automaticamente, a contratação ou disponibilização de 165 (cento e sessenta e cinco) canais simultâneos.

5.6. Todos os equipamentos, licenças de software, programas, acessórios e demais componentes necessários ao perfeito funcionamento da comunicação interna dos ramais, bem como a conexão com a Rede de Telefonia Fixa Comutada (RTFC) e suas funcionalidades, deverão estar inclusos na proposta, ainda que não expressamente elencados neste instrumento;

5.7. A Contratada deverá disponibilizar softphone para computadores e dispositivos móveis, compatível com os sistemas operacionais suportados, para utilização pelos ramais IP contratados, independentemente da existência de aparelho telefônico físico, quando tecnicamente aplicável. O softphone deverá permitir, conforme o perfil de acesso, a realização e o recebimento de chamadas, a autenticação individual do usuário, a utilização segura fora da rede institucional e a aplicação das políticas de segurança e controle definidas pela Contratante. A disponibilização, atualização, manutenção e suporte do softphone deverão estar incluídos no preço contratado, salvo previsão expressa em sentido contrário na planilha de preços.

5.8. A solução deverá proteger os dados em trânsito e em repouso mediante mecanismos de segurança compatíveis com o risco e com a natureza dos dados tratados, incluindo, conforme aplicável, TLS, SRTP, criptografia de armazenamento, controle de acesso, autenticação individual e autenticação multifator para contas administrativas. A solução deverá manter registros de acesso, administração, alterações de configuração, chamadas, gravações, exportações e demais eventos relevantes, assegurando trilha de auditoria e restrição de acesso conforme o princípio do menor privilégio. A Contratada deverá manter rotinas de backup, restauração e recuperação de desastre, com definição dos parâmetros de recuperação, incluindo, quando aplicável, objetivos de ponto de recuperação — RPO — e de tempo de recuperação — RTO. Os procedimentos de backup e recuperação deverão ser testados periodicamente, mediante evidências disponibilizadas à Contratante quando solicitadas.

5.9. A solução deverá suportar processo de autenticação de usuário com credenciais individuais, seja no smartphone, softphone ou telefone IP, permitindo rastreabilidade do uso por operador;

5.10. Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá realizar, sem custo adicional, as atualizações corretivas, preventivas, de segurança, compatibilidade e manutenção necessárias ao funcionamento adequado da solução e ao cumprimento dos requisitos contratados. Novas funcionalidades que não estejam incluídas no escopo original dependerão de autorização formal da Contratante, análise de compatibilidade, observância da legislação aplicável e, quando houver custo adicional, prévia formalização. As atualizações deverão ser planejadas, comunicadas previamente quando puderem afetar a disponibilidade dos serviços e executadas com procedimentos de retorno ou contingência.

5.11. A solução deverá possuir mecanismos de segurança compatíveis com a prestação continuada de serviços de voz sobre IP, incluindo, conforme aplicável, SBC, proteção contra fraude telefônica, mecanismos de prevenção e mitigação de ataques de negação de serviço, monitoramento de eventos, gestão de vulnerabilidades e comunicação de incidentes. Os requisitos de disponibilidade, atendimento, restabelecimento e manutenção serão definidos por níveis mínimos de serviço, com critérios objetivos de aferição e consequências proporcionais em caso de descumprimento.

5.12. A solução deverá disponibilizar Unidade de Resposta Audível — URA, com menus e fluxos configuráveis pela Contratante, permitindo, conforme aplicável:

a) Identificação do horário de atendimento;

b) Encaminhamento para filas, grupos, ramais ou números externos;

c) Tratamento de chamadas fora do horário;

d) Utilização de mensagens institucionais;

e) Integração com gravação, bilhetagem e relatórios;

f) Alteração dos fluxos sem dependência de desenvolvimento específico;

g) Integração com chatbot, voicebot ou demais canais digitais contratados.

5.13. A solução deverá permitir a gravação das chamadas conforme as regras definidas pela Contratante, inclusive por ramal, fila, grupo ou tipo de chamada, quando tecnicamente disponível. As gravações deverão ser armazenadas de forma segura, com controle de acesso por perfil, registro de consultas e possibilidade de exportação em formato aberto ou amplamente compatível. O período de retenção das gravações será definido no Termo de Referência e no contrato, observadas as necessidades administrativas, probatórias, regulatórias e de proteção de dados do Coren-DF. A Contratada não poderá utilizar gravações, transcrições, históricos, CDRs ou dados de atendimento para treinamento, aperfeiçoamento ou avaliação de modelos de inteligência artificial próprios ou de terceiros, salvo autorização prévia, expressa e específica da Contratante.

5.14. Identificação de chamadas (bina), com apresentação do número de origem e nome do originador quando disponível;

5.15. Roteamento de chamadas baseado em regras configuráveis, incluindo horário de funcionamento, filas de espera e redirecionamento automático;

5.16. A Contratada deverá realizar treinamento e capacitação, em português, para no mínimo 8 (oito) administradores indicados pela Contratante, com carga horária mínima de 8 (oito) horas. A capacitação deverá abranger, no mínimo, a administração de usuários e ramais, filas, URA, gravação, portal, relatórios, bilhetagem, abertura de chamados, API, chatbot, WhatsApp e demais módulos contratados. A Contratada deverá fornecer material de apoio em formato eletrônico e registrar a data, a carga horária, o conteúdo ministrado e os participantes.

5.17. **A solução deverá disponibilizar API documentada, segura e compatível com padrões de integração amplamente utilizados, preferencialmente REST/JSON, permitindo, conforme os módulos contratados:**

a) Consulta e recebimento de eventos da plataforma;

b) Realização ou solicitação de chamadas;

c) Consulta de ramais, usuários, filas e status;

d) Acesso a registros de chamadas e relatórios;

e) Integração com sistemas corporativos;

f) Acionamento de notificações ou fluxos automatizados.

5.18. A utilização de WhatsApp, mensageria, voicebot, ASR ou TTS deverá observar os requisitos técnicos, comerciais, de segurança e de proteção de dados definidos no Termo de Referência, não sendo presumida a gratuidade de serviços cobrados por provedores externos.

5.19. Serviço de atendimento automatizado, URA, chatbot e voicebot - A solução deverá permitir a configuração de atendimento automatizado por meio de Unidade de Resposta Audível — URA — e, quando contratados, chatbot ou voicebot integrados aos canais de voz e mensageria. O serviço poderá utilizar reconhecimento de dígitos — DTMF — e, quando previsto na solução ofertada, reconhecimento automático de fala — ASR — e síntese de voz — TTS. Os fluxos, mensagens, menus, regras de encaminhamento e conteúdos institucionais deverão ser configuráveis ou ajustáveis pela Contratante, observados os limites da plataforma contratada.

6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

6.1. A solução poderá tratar dados pessoais relacionados a usuários, servidores, colaboradores, cidadãos, profissionais de enfermagem, números telefônicos, ramais, registros de chamadas, gravações, mensagens, dados de atendimento, endereços IP, credenciais e informações de configuração. O Coren-DF atuará, em regra, como controlador dos dados tratados para suas finalidades institucionais, e a Contratada atuará como operadora, tratando os dados exclusivamente conforme as instruções documentadas da Contratante e as finalidades previstas no contrato.

a) Tratar os dados somente para execução do objeto;

b) Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança;

c) Restringir o acesso aos dados ao pessoal autorizado;

d) Manter registros e trilhas de auditoria;

e) Informar os suboperadores envolvidos no tratamento;

f) Assegurar que provedores de nuvem, armazenamento, mensageria, ASR, TTS, chatbot, voicebot e inteligência artificial cumpram as obrigações aplicáveis;

g) Comunicar incidentes de segurança à Contratante em até 24 horas da ciência, fornecendo as informações disponíveis;

h) Preservar evidências e cooperar na investigação e mitigação dos incidentes;

i) Não utilizar dados, gravações, mensagens, CDRs ou históricos para treinamento de modelos de inteligência artificial sem autorização expressa da

Contratante;

j) Disponibilizar os dados para exportação em formato estruturado e utilizável;

k) Informar eventual transferência internacional de dados e as salvaguardas aplicáveis.

7. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES

7.1. A solução deverá disponibilizar, conforme o perfil de usuário e os módulos contratados, funcionalidades de desvio, conferência, registro e exportação de chamadas, captura de chamadas, bloqueio e desbloqueio, rediscagem, identificação de chamadas, restrição de identificação, chamada em espera, transferência assistida e às cegas, retorno de chamada, filas, grupos, monitoramento, gravação, relatórios, integração com diretórios corporativos e demais recursos previstos no Termo de Referência.

7.2. Desvio incondicional de chamadas;

7.3. Conferências com pelo menos três ramais simultâneos;

7.4. Log de chamadas com exportação de dados em formato aberto;

7.5. Possibilidade de captura de chamadas de outro ramal;

7.6. Bloqueio e desbloqueio de chamadas realizadas;

7.7. Discagem do último número;

7.8. Bloqueio e desbloqueio de chamadas recebidas;

7.9. Apresentação do número de origem (identificador de chamadas — bina);

7.10. Apresentação do nome do originador;

7.11. Restrição do número de origem (sigilo do número do ramal chamador);

7.12. Aviso de chamada em espera (call waiting);

7.13. ransferência de chamada assistida e às cegas;

7.14. Retorno de chamada (callback);

7.15. Desvio de chamadas nas condições de: ramal indisponível, ocupado e não atendido;

7.16. Suporte a fila de espera (ACD — Automatic Call Distribution) com música de espera configurável;

7.17. Monitoramento de ramais em tempo real por meio de painel de supervisão (wallboard);

7.18. Possibilidade de integração com diretório LDAP/Active Directory para autenticação de usuários e importação de dados de identificação de ramais.

8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

8.1. A contratação será realizada em regime de demanda, com ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP e possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP. A quantidade efetivamente faturada em cada período corresponderá aos ramais IP que estiverem ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento, não havendo cobrança por ramais não solicitados ou não disponibilizados.

8.2. O regime de contratação por demanda implica que o faturamento se dará com base no quantitativo de ramais efetivamente ativos em cada período de referência, sem cobrança por ramais não utilizados, garantindo ao Coren-DF eficiência na gestão dos recursos públicos.

9. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Do ponto de vista técnico e comercial, a equipe de planejamento avaliou três modalidades distintas de solução, conforme detalhado a seguir:

	Identificação da Solução	Prós	Contras
1	Aquisição e instalação de telefonia IP própria (on-premises)	custo total de aquisição potencialmente menor no curto prazo; segurança de disponibilidade pela posse dos ativos físicos; solução amplamente difundida no mercado privado.	-dificuldade de expansão de ramais e linhas; riscos associados à hospedagem local, com impacto na disponibilidade e na segurança; atualizações tecnológicas limitadas ao prazo de garantia; -dificuldade e custo no desfazimento de bens ao término do contrato; -necessidade de equipe interna de TI para administração cotidiana, recurso que o Coren-DF não dispõe em quantidade suficiente; -risco de defasagem tecnológica progressiva; incompatibilidade com a política de migração para ambientes de nuvem preconizada pela IN SGD/ME nº 1/2019.
2	Contratação de serviço de telefonia em nuvem (modelo SaaS/UCaaS)	-aderência à recomendação da IN SGD/ME nº 1/2019, que determina a migração para soluções de computação em nuvem; alinhamento com a política global de TIC do Coren-DF; -maior flexibilidade para ampliação de ramais e funcionalidades; -independência dos riscos associados à infraestrutura física local; -dispensa de equipe interna para administração direta do serviço, cabendo ao Coren-DF apenas o controle dos SLAs; -maior capacidade de evolução tecnológica contínua; modelo de custo previsível por ramal ativo; -viabilidade de integração com plataformas de atendimento multicanal e mensageria instantânea; suporte a ramais para servidores em regime de teletrabalho.	-custo mensal recorrente potencialmente superior à média de soluções on-premises no longo prazo; -risco de interrupção do serviço em caso de descontinuidade da empresa prestadora, mitigável por cláusulas contratuais de continuidade e plano de contingência.

	Identificação da Solução	Prós	Contras
3	quisição e instalação de telefonia analógica convencional (PABX tradicional/TDM)	-custo de aquisição relativamente menor; -segurança de disponibilidade pela posse dos ativos; -tecnologia amplamente conhecida no mercado.	-solução tecnologicamente defasada, incompatível com a estratégia de modernização do Coren-DF; -limitação para fornecimento de ramais a servidores em teletrabalho; -necessidade de manutenção periódica de infraestrutura física local; -custos variáveis conforme demanda, com tarifação de ligações interurbanas; -dificuldade de atualização tecnológica após o encerramento do contrato; incompatibilidade com a integração a plataformas digitais de atendimento automatizado.

9.1. A equipe de planejamento avaliou alternativas de solução on-premises, telefonia em nuvem e telefonia analógica ou tradicional, considerando requisitos técnicos, operacionais, econômicos, de segurança, disponibilidade, mobilidade, escalabilidade, integração, continuidade e proteção de dados. A solução em nuvem mostrou-se mais aderente ao cenário do Coren-DF porque:

a) Permite ativação progressiva de ramais conforme a demanda;

b) Reduz a necessidade de aquisição e manutenção de infraestrutura própria;

c) Favorece o atendimento remoto e a mobilidade dos usuários;

d) Permite integração com URA, gravação, relatórios, API e canais digitais;

e) Transfere à contratada a responsabilidade pela operação especializada da plataforma;

f) Possibilita medição por ramal IP ativo/mês;

g) Permite a manutenção de capacidade mínima de 50 canais simultâneos;

h) Possibilita mecanismos contratuais de continuidade, exportação de dados e transição.

10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Do ponto de vista técnico e comercial, a equipe de planejamento avaliou três modalidades distintas de solução, conforme detalhado a seguir:

10.1. A alternativa de aquisição e instalação de solução própria, hospedada nas dependências do Coren-DF, foi considerada menos vantajosa para o cenário atual, pois exigiria investimento inicial em servidores, licenças, segurança, disponibilidade, armazenamento, backup, manutenção, atualização e equipe técnica especializada. Também haveria maior responsabilidade direta da Contratante pela continuidade, segurança, recuperação de desastre, substituição de componentes e evolução tecnológica da plataforma. A alternativa não foi selecionada porque, no estudo realizado, apresentou menor aderência aos requisitos de mobilidade, expansão gradual, operação especializada, integração multicanal e redução da infraestrutura local.

10.2. A alternativa de telefonia analógica ou PABX tradicional foi considerada menos aderente aos requisitos atuais do Coren-DF por apresentar limitações para mobilidade, trabalho remoto, integração com sistemas corporativos, gravação, relatórios, atendimento multicanal, API e automação de atendimento. A alternativa também dificultaria a expansão gradual dos ramais e a administração centralizada da solução.

11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

11.1. A análise econômica considerará os custos de implantação, configuração, aparelhos em comodato, softphones, PABX virtual, canais simultâneos, suporte, manutenção, treinamento, gravação, integrações, canais digitais, transição e demais componentes previstos no objeto. A contratação será estruturada de modo que os pagamentos recorrentes ocorram conforme os serviços efetivamente ativados, disponibilizados e aceitos, utilizando-se como unidade principal de medição o ramal IP ativo/mês.

11.2. A vigência contratual será definida no edital e no contrato, observadas as disposições aplicáveis aos serviços continuados, a existência de previsão orçamentária, a demonstração da vantajosidade, a manutenção das condições de execução e os demais requisitos legais. Eventuais prorrogações não serão automáticas e dependerão de manifestação formal da Administração, demonstração da vantajosidade e atendimento das condições legais e contratuais.

11.3. Os custos de implantação, instalação, configuração, portabilidade, treinamento ou demais serviços não recorrentes somente serão pagos uma única vez quando houver previsão expressa na planilha de preços, no contrato e na respectiva Ordem de Serviço.

11.4. A adoção de vigência inicial de até 60 (sessenta) meses deverá ser justificada pela natureza continuada do serviço, pelos custos de implantação e transição, pela necessidade de continuidade e pela demonstração de vantajosidade, não implicando obrigação de execução integral dos quantitativos máximos estimados.

11.5. Proposta de serviço de fornecimento de PABX em nuvem da Brasília Telefonia:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VAL ANUAL
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	UNIDADE	165	R$ 53,90	R$ 8.893,50	R$ 106.722,00

11.6. Proposta de serviço de fornecimento de PABX em nuvem da NET2PHONE:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	UNIDADE	165	R$ 48,00	R$ 7.920,00	R$ 95.000,40

11.7. Pesquisa de preços (Banco de Preços), em substituição à proposta comercial da Orbitel:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	UNIDADE	165	R$ 45,00	R$ 7.425,00	R$ 89.100,00

12. ESTIMATIVA DO CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Os custos da presente contratação abrangem a subscrição da licença, suporte técnico e atualização, pelo prazo de 60 (sessenta) meses.

O valor estimado adotado nesta tabela corresponde ao menor dos preços obtidos na pesquisa de preços realizada no Banco de Preços em 08/10/2026, em conformidade com o art. 3º, inciso V, da IN SEGES/ME nº 65/2021, conforme a pesquisa registrada no item 11.7.

Item	Descrição do serviço	Unidade de medida	Quantidade	Quantidade Anual	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Anual (1ºano)	Valor 60 meses
1	Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de Voz sobre IP — VoIP, compreendendo PABX virtual em nuvem, ativação inicial estimada de 50 (cinquenta) ramais IP, com possibilidade de expansão gradual até o limite máximo de 165 (cento e sessenta e cinco) ramais IP, conforme a necessidade da Contratante. A solução deverá manter capacidade mínima de 50 (cinquenta) canais simultâneos de voz, independentemente da quantidade de ramais IP ativos, e incluir, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência, aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, troncos SIP, numeração, URA, filas, gravação de chamadas, bilhetagem, relatórios, portal de administração, API, chatbot, integração com WhatsApp, suporte técnico, manutenção, treinamento, implantação e apoio à transição contratual. A medição dos serviços recorrentes será realizada com base nos ramais IP efetivamente ativados, disponibilizados e mantidos em funcionamento em cada período de referência, utilizando-se como unidade de medição o ramal IP ativo/mês.	Mensal	165	165	R$ 45,00	R$ 7.425,00	R$ 89.100,00	R$ 445.500,00
VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 5 ANOS		**R$ 445.500,00**						

13. DEMONSTRATIVOS DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Espera-se, com esta contratação, a continuidade dos benefícios já alcançados nesta área por esta instituição e ainda mais:

1. Resultados internos:

a) Incrementos crescentes na qualidade dos trabalhos desenvolvidos, de maneira geral;

b) Melhoria contínua na produtividade da equipe de servidores e demais colaboradores;

c) Aumento de eficiência no meio de comunicação entre os setores;

d) Evitar falha na comunicação;

e) Ampliação da capacidade operacional da equipe do Coren-DF, de modo a suprir, ainda que parcialmente, eventuais restrições no quantitativo de pessoal.

2. Resultados externos:

f) Melhoria da imagem do Órgão perante a comunidade, cidadãos e instituições com os quais o Coren-DF interage;

g) Agilidade na troca de informações com o cidadão e com as instituições auditadas;

h) Resposta rápida em processos administrativos com interação externa que dependem da participação do Coren-DF.

14. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A fiscalização do contrato será realizada por fiscal efetivo ou fiscal substituto designado pela Administração, dentre os empregados do Conselho Federal de Enfermagem.

Não há a necessidade de capacitação específica para os funcionários que irão atuar como fiscais do contrato.

15. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Com base nos elementos anteriores do presente documento de Estudos Preliminares realizado por esta Equipe de Planejamento, **DECLARAMOS** que:

(**X**) **É VIÁVEL** a contratação proposta pela unidade requisitante.

( ) **NÃO É VIÁVEL** a contratação proposta pela unidade requisitante.

• *A* Equipe de Planejamento identificada abaixo chegou à conclusão acima em razão do(s) seguinte(s) motivo(s):

Porque a prestação do servço já existe, estamos apenas realizando uma nova contratação para substituição do contrato anterior.

16. DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONTIDAS NOS PRESENTES ESTUDOS PRELIMINARES

Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, esta Equipe de Planejamento entende que:

(**X**) As informações contidas nos presentes Estudos Preliminares **DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS** para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas.

( ) As informações contidas nos presentes Estudos Preliminares **ASSUMEM CARÁTER SIGILOSO**, nos termos do Art. 23 da Lei nº 12.527/2011, e, portanto, deverão ter acesso restrito.

17. RESPONSABILIDADE DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO PELA ELABORAÇÃO E CONTEÚDO DO DOCUMENTO

Certificamos que somos responsáveis pela elaboração do presente documento que materializa os Estudos Preliminares da presente contratação e que o mesmo traz os conteúdos previstos na Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, conforme diretrizes estabelecidas no Anexo III da referida IN.

CARLOS AUGUSTO CHAVES MATSUMOTO - Mat. 213
Integrante Requisitante

CARLOS AUGUSTO MARTINS SOUZA - Mat. 211
Integrante Técnico

SÉRGIO RODRIGUES LIMA - Mat. 094
Integrante Administrativo

18. AUTORIDADE COMPETENTE PARA APROVAÇÃO DO TR/PB

A autoridade competente para aprovar o Termo de Referência/Projeto Básico é responsável por aferir a conformidade dos Estudos Preliminares, de acordo com o exigido na IN 05/17 e publicações/alterações posteriores e considerando as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão. Além de analisar acerca do atendimento adequado às demandas de negócio formuladas, à adequação dos benefícios pretendidos, à administração dos riscos e à previsão de custos compatíveis e que caracterizam a economicidade da contratação.

CARLOS AUGUSTO CHAVES MATSUMOTO - Mat. 213
AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, estabelecida no endereço _____, para contratação, por meio de Ata de Registro de Preços, de empresa especializada na prestação continuada de serviço de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de Voz sobre IP — VoIP — Voice over Internet Protocol, compreendendo central telefônicaPABX virtual em nuvem, serviço telefônico, disponibilização de ramais IP, canais simultâneos de voz, com capacidade mínima de 50 canais simultâneos, correspondentes aos troncos SIP atualmente utilizados pelo Coren-DF, e viabilidade técnica para Discagem Direta a Ramal — DDR, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	METRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA REGISTRADA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL (60 MESES)
1	Serviço continuado de solução integrada de telefonia VoIP, por ramal IP ativo, incluindo PABX virtual em nuvem, 50 canais simultâneos de voz/ troncos SIP, chamadas internas e externas, aparelho IP em comodato quando solicitado, softphone, URA, API, atendimento automatizado, chatbot, integração com WhatsApp Business Platform, suporte, manutenção e demais recursos previstos no Termo de Referência.	26177	Unidade	50	165	R$	R$	R$

- No preço acima proposto, estão inclusos todos os custos necessários para a prestação dos serviços, objeto do Pregão em referência, como todas as despesas com mão-de-obra a ser utilizada, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham incidir sobre o objeto desta licitação, e que influenciem na formação dos preços desta Proposta.
- Os serviços, objeto desta proposta, terão início na data da assinatura do contrato e serão realizados de acordo com as condições e prazos estabelecidos no Edital de licitação – Pregão Eletrônico nº 90005/2026 e seus anexos.
- O prazo de validade da proposta é de XX dias, contados da data de abertura do Pregão nº 90005/2026. (Não poderá ser inferior a 60 dias)

LOCAL E DATA: _____

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA: _____

CNPJ: _____

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA: _____

RG/CPF: _____

TELEFONE FIXO CONTATO NA EMPRESA: _____

TELEFONE CELULAR: _____

ENDEREÇO COMPLETO: _____

E-MAIL: _____

BANCO: _____

AGÊNCIA: _____

CONTA CORRENTE: _____

ANEXO IV – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - ARP

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - ARP
Nº ...../ .....

O **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO DISTRITO FEDERAL – COREN-DF** , entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex* vi da Lei nº 5.905, de 12/07/1973, com sede no SCLN Quadra 304, Lote 09, Bloco E Asa Norte, Brasília - DF, CEP: 70736-550 , CNPJ nº 03.875.295/0001-38, representado, neste ato, por seu Presidente **Dr. Elissandro Noronha dos Santos**, brasileiro, Enfermeiro, portador da carteira COREN/DF nº 135645-ENF, inscrito no CPF sob o nº 037.605.956-77, e por sua Tesoureira **Sra. Valda Maria Costa Fumeiro**, brasileira, Técnica de Enfermagem, portadora da carteira profissional COREN/DF nº 85107-TEC, inscrito no CPF sob o nº 524.169.331-91, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº ...../2026 publicada no Diário Oficial da União (DOU) de ...../...../202....., Portal Nacional de Contratações Públicas e Jornal de Brasília, Processo Administrativo nº 00232.000074/2026-60, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital de licitação, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o Registro de Preços, para para eventual contratação de produtos e serviços Microsoft para uso de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, em ambiente de nuvem, na modalidade de software como serviço (SaaS) continuado, incluindo suporte técnico remoto, migração de dados, treinamento para administração da solução e backup, nos termos das tabelas abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital de Licitação nº 9000X/2026, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

FORENECEDOR:
CNPJ:
ENDEREÇO:
TELEFONE:
REPRESENTANTE LEGAL:
RG Nº:
CPF Nº:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	METRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA REGISTRADA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL (60 MESES)
1	Serviço continuado de solução integrada de telefonia VoIP, por ramal IP ativo, incluindo PABX virtual em nuvem, 50 canais simultâneos de voz/ troncos SIP, chamadas internas e externas, aparelho IP em comodato quando solicitado, softphone, URA, API, atendimento automatizado, chatbot, integração com WhatsApp Business Platform, suporte, manutenção e demais recursos previstos no Termo de Referência.	26177	Unidade	150	R$	R$	R$	R$

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO GERENCIADOR

3.1. O órgão gerenciador será o Conselho Regional de Enfermagem do Distrito Federal (Coren-DF).

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

4.1.1. Apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

4.1.2. Demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e

4.1.3. Consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

4.2. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

4.2.1. O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

4.3. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

4.4. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.

4.5. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 4.1.

4.6. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

4.7. O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

4.8. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços.

5. VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contados da data da assinatura, e poderá ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

5.1.1. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

5.1.2. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

5.2. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.2.1. O instrumento contratual de que trata o item 5.2 deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

5.3. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.4. Após a homologação da licitação, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

5.4.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital e se obrigar nos limites dela;

5.4.2. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

5.4.2.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

5.4.2.2. Mantiverem sua proposta original.

5.4.3. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.

5.5. O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

5.6. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

5.7. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

5.7.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e

5.7.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.

5.8. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

5.9. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

5.9.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

5.10. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.

5.11. Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

5.12. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.12.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.12.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.13. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

6.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3. Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Não hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.

7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.

8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:

8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou

8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.

8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.

8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos no art. 32 do Decreto nº 11.462, de 2023.

8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuência do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.

8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.

8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada, nos termos do item 8.3, a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

9.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;

9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 27, § 2º, do Decreto nº 11.462, de 2023; ou

9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

9.4.1. Por razão de interesse público;

9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos do artigos 26, § 3º e 27, § 4º, ambos do Decreto nº 11.462, de 2023.

10. DAS PENALIDADES

10.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.

10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 7º, inc. XIV, do Decreto nº 11.462, de 2023), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 8º, inc. IX, do Decreto nº 11.462, de 2023).

10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11. CONDIÇÕES GERAIS

11.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo ao Edital.

11.2. No caso de adjudicação por menor preço global, só será admitida a contratação de parte de itens se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada conforme resultado apurado, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

Local e data

Assinaturas

Representante legal do órgão gerenciador e representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(es) registrado(s)

ANEXO ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - ARP
Nº ...../ .....

Cadastro Reserva

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de <u>fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário</u>:

FORENECEDOR: **CNPJ:** **ENDEREÇO:** **TELEFONE:** **REPRESENTANTE LEGAL:** **RG Nº:** **CPF Nº:**								
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**CATSER**	**METRICA OU UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE MÍNIMA**	**QUANTIDADE MÁXIMA REGISTRADA**	**VALOR MENSAL**	**VALOR ANUAL**	**VALOR TOTAL (60 MESES)**
1	Serviço continuado de solução integrada de telefonia VoIP, por ramal IP ativo, incluindo PABX virtual em nuvem, 50 canais simultâneos de voz/ troncos SIP, chamadas internas e externas, aparelho IP em comodato quando solicitado, softphone, URA, API, atendimento automatizado, chatbot, integração com WhatsApp Business Platform, suporte, manutenção e demais recursos previstos no Termo de Referência.	26177	Unidade	150	R$	R$	R$	R$

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de <u>fornecedores que mantiveram sua proposta original</u>:

FORENECEDOR: **CNPJ:** **ENDEREÇO:** **TELEFONE:** **REPRESENTANTE LEGAL:** **RG Nº:** **CPF Nº:**								
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**CATSER**	**METRICA OU UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE MÍNIMA**	**QUANTIDADE MÁXIMA REGISTRADA**	**VALOR MENSAL**	**VALOR ANUAL**	**VALOR TOTAL (60 MESES)**
1	Serviço continuado de solução integrada de telefonia VoIP, por ramal IP ativo, incluindo PABX virtual em nuvem, 50 canais simultâneos de voz/ troncos SIP, chamadas internas e externas, aparelho IP em comodato quando solicitado, softphone, URA, API, atendimento automatizado, chatbot, integração com WhatsApp Business Platform, suporte, manutenção e demais recursos previstos no Termo de Referência.	26177	Unidade	150	R$	R$	R$	R$

ANEXO V – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XX/2026

TERMO DE CONTRATO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO DISTRITO FEDERAL E XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

O **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO DISTRITO FEDERAL – COREN-DF** , entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex* vi da Lei nº 5.905, de 12/07/1973, com sede no SCLN Quadra 304 Bloco E Lote 09 - Asa Norte, Brasília - DF, CEP: 70736-550, CNPJ nº 03.875.295/0001-38, representado, neste ato, por seu Presidente **Dr. Elissandro Noronha dos Santos**, brasileiro, Enfermeiro, portador da carteira COREN/DF nº 135645-ENF, inscrito no CPF sob o nº 037.605.956-77, e por sua Tesoureira **Sra. Valda Maria Costa Fumeiro**, brasileira, Técnica de Enfermagem, portadora da carteira profissional COREN/DF nº 85107-TEC, inscrito no CPF sob o nº 524.169.331-91, doravante denominado **CONTRATANTE**, e o(a) **XXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, sediado(a) na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - CEP: XXXXXXXX doravante designado **CONTRATADA**, neste ato representada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXX (nome e função do contratado), CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por (procuração/contrato social/estatuto social), tendo em vista o que consta no Processo Coren-DF nº 00232.000132/2026-55 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico SRP nº 90005/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O presente termo tem por objeto é a contratação de produtos e serviços Microsoft para uso de solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, em ambiente de nuvem, na modalidade de software como serviço (SaaS) continuado, incluindo suporte técnico remoto, migração de dados, treinamento para administração da solução e backup, nos termos da tabela abaixo e conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	METRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA REGISTRADA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL (60 MESES)
1	Serviço continuado de solução integrada de telefonia VoIP, por ramal IP ativo, incluindo PABX virtual em nuvem, 50 canais simultâneos de voz/ troncos SIP, chamadas internas e externas, aparelho IP em comodato quando solicitado, softphone, URA, API, atendimento automatizado, chatbot, integração com WhatsApp Business Platform, suporte, manutenção e demais recursos previstos no Termo de Referência.	26177	Unidade	50	165	R$	R$	R$

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1. O Termo de Referência;

1.2.2. O Edital da licitação;

1.2.3. A proposta do contratado; e

1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência vigência dos contratos decorrentes da referida ata será de 60 (sessenta) meses, contados da data de assinatura, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133/2021, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. **CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5. **CLÁUSULA QUINTA – PREÇO**

5.1. O valor total da contratação é de R$ ..... (.....).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, frete e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. **CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

7.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária: ..... – ....., Nota de Empenho nº __, de __/__/__.

8. **CLÁUSULA OITAVA – REAJUSTE**

8.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

9. **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 10.024/19, da Lei nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes, são obrigações da contratada:

9.1.1. Indicar formalmente preposto com poderes suficientes para representar a Contratada perante a Contratante, acompanhar a execução, receber comunicações, coordenar as equipes técnicas, tratar incidentes, supervisionar os níveis de serviço e adotar providências corretivas.

9.1.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

9.1.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante.

9.1.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante.

9.1.5. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

9.1.6. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da Contratante.

9.1.7. Não fazer uso das informações prestadas pela Contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

9.1.8. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência e em sua proposta.

9.1.9. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

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

9.1.11. Vedar a utilização, na execução do contrato, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010.

9.1.12. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, os seguintes documentos

1) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

2) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

3) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n.5/2017.

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

9.1.14. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

9.1.16. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.17. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.18. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Contrato, no prazo determinado.

9.1.19. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

9.1.20. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.1.21. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

9.1.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

9.1.23. Permanecem de titularidade da Contratada ou de terceiros licenciantes os direitos relativos ao software padrão, plataformas, componentes e tecnologias preexistentes utilizados na prestação dos serviços.

9.1.24. Pertencerão à Contratante os dados, gravações, CDRs, relatórios, configurações, fluxos, conteúdos, documentos e demais informações produzidos ou armazenados em razão da execução contratual, assegurado o direito de acesso, exportação, utilização e transferência ao término do contrato.

9.1.25. Eventuais desenvolvimentos, customizações ou integrações específicas produzidos sob demanda e pagos pela Contratante deverão observar o regime de propriedade intelectual definido no contrato, sem prejuízo dos direitos preexistentes da Contratada ou de terceiros.

9.2. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação.

9.2.1. Não será exigido que a Contratada mantenha filial ou escritório no Distrito Federal. No entanto, a Contratada deverá dispor de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Contratante nos prazos estabelecidos no Edital e anexos. Nenhum prazo ou condição estabelecido no Edital e anexos será flexibilizado em razão de a sede da Contratada ser distante do local da prestação do serviço.

9.2.2. Quando forem necessários atendimentos in loco, especialmente nos casos previstos no tópico “MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO” do Termo de Referência, os custos de deslocamento e hospedagem dos empregados dar-se-ão por conta e responsabilidade da Contratada.

9.3. Efetuar a prestação dos serviços e o fornecimento dos equipamentos conforme as especificações, prazos e locais definidos, apresentando a documentação fiscal e os relatórios de medição correspondentes. Para os equipamentos, deverão constar, quando aplicável, marca, fabricante, modelo, número de série, procedência e prazo de garantia.

9.4. Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução do contrato, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar.

9.5. Garantir que todos os materiais a serem empregados nos serviços sejam de boa qualidade, atendendo aos padrões de mercado, e satisfazendo as especificações e recomendações do fabricante e fornecedor, nas quantidades necessárias para suprir a demanda.

9.6. Apresentar solução de helpdesk para o usuário, através de site, telefone e contato para auxiliar e registrar as solicitações de serviços, cabendo ao suporte técnico da Contratante fiscalizar e acompanhar os chamados realizados e os tipos de defeito e soluções implementadas.

9.7. A Contratada não poderá transferir ou subcontratar integralmente o objeto. Poderá utilizar subcontratados ou suboperadores para componentes específicos e tecnicamente necessários, tais como infraestrutura de nuvem, armazenamento, serviços oficiais de mensageria, ASR, TTS, fabricantes e suporte especializado, desde que previamente informados ou autorizados pela Contratante, conforme definido no edital e no contrato. A utilização de terceiros não afastará a responsabilidade integral da Contratada pela execução do objeto, pelos níveis de serviço, pela segurança, pela confidencialidade e pela proteção dos dados tratados.

9.8. Indenizar o Coren-DF nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto do contrato, desde que devidamente identificado.

9.9. Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas do Coren-DF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.

9.10. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao Coren-DF, ou a terceiros, durante a execução do contrato, podendo o Coren-DF descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

9.11. Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal.

9.12. Cumprir e fazer cumprir por seus empregados as normas e regulamentos disciplinares do Coren-DF, quando nas dependências do Coren-DF, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes.

9.13. Comunicar, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.

9.14. Monitorar a qualidade dos produtos gerados e serviços prestados, com base em avaliação dos próprios usuários.

9.15. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pelo Coren-DF.

9.16. A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da Contratada.

9.17. A empresa deverá cumprir todos os requisitos de sustentabilidade aplicáveis a esta contratação, conforme Decreto 7.746/12, IN SLTI MPOG 01/2010 e demais normas aplicáveis sobre sustentabilidade nas contratações públicas.

9.18. A empresa deverá apresentar a declaração de que possui conhecimento do objeto da contratação e pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

9.19. A Contratada deverá aceitar as alterações quantitativas legalmente admitidas nos contratos administrativos, observados os limites e condições previstos na legislação aplicável. A ativação de ramais, aparelhos ou módulos dentro dos quantitativos máximos e condições já previstos no Termo de Referência não será considerada alteração contratual, mas execução conforme a demanda e os limites registrados.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Além das obrigações resultantes da aplicação do Decreto nº 10.024/19, da Lei nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes, são obrigações do contratante:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

10.1.2. Designar gestor e fiscais técnico, administrativo e requisitante do contrato, quando aplicável, para acompanhar e fiscalizar sua execução.

10.1.3. Encaminhar formalmente as demandas à Contratada, por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

10.1.4. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

10.1.5. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

10.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

10.1.7. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

10.1.8. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.1.9. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução do contrato, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

10.1.10. Pagar à Contratada o valor resultante da contratação, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.1.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

10.1.12. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

10.1.12.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

10.1.12.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa Contratada.

10.2. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do contrato.

10.3. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

10.4. Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.

10.5. Arquivar, entre outros documentos, projetos, “as built”, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

10.6. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

11.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

11.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

11.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

11.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

11.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

11.6. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

11.7. O Contratado deverá exigir de Suboperadores e Subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

11.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

11.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

11.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

11.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

11.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

11.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As infrações e as correspondentes sanções aplicáveis ao descumprimento das obrigações contratuais são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, que integra este contrato para todos os fins de direito, independentemente de sua transcrição.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas aspartes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fi xado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários parasua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notifi cação do contratado pelo contratante nessesentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade deconcluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalizaçãoou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução deste contrato serão realizados na forma e de acordo com os critérios, procedimentos e atribuições estabelecidos no Termo de Referência, que integra este instrumento para todos os fins.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

15.1. No interesse do Coren-DF, o quantitativo da contratação poderá ser acrescido ou suprimido nas quantidades inicialmente previstas, com fundamento nos art. 124 e 125 da Lei nº 14.133/2021, respeitados os limites impostos pela Lei.

15.2. A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões legais que se fizerem necessários.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

16.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do Contratante à continuidade do contrato.

16.2. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, depois de lido, o presente contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

Brasília/DF, XX de XXXXXXXXXXX de 2026

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO DISTRITO FEDERAL

Dr. ELISSANDRO NORONHA DOS SANTOS

PRESIDENTE

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO DISTRITO FEDERAL

Sra. VALDA MARIA COSTA FUMEIRO

TESOUREIRA

CONTRATADA

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

SCLN, Quadra 304 Norte, Bloco E, Lote 09 - Bairro Asa Norte, Brasília/DF

CEP 70736-550 Telefone:

- www.coren-df.gov.br