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	C MÍ
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	

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	QTD MINIMA ESTIMADA	QUTD 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,	26107	RAMAL IP ATIVO /MÊS	50	165

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MINIMA ESTIMADA	QUTD MÁXIMA REGISTRADA
	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				

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,

ALINHAMENTO AS PLANOS ESTRATÉGICOS	
	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:

5.6.6. 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.

5.6.7. 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.

5.6.8. 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.

5.6.9. 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.

5.6.10. 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.

5.6.11. 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.

5.6.12. 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
1	Implantação e prestação continuada de solução integrada de comunicação baseada em tecnologia de voz sobre IP — VoIP, com ativação inicial estimada de 50 r 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 q a demanda da Contratante..
	Valor Total (60 meses)

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

11.0.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Conselho Regional de Enfermagem do DF.

11.0.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

11.0.2.1. Fonte de Recursos: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.004.002 - Serviço de Telefonia;

11.1. **Cronograma Físico Financeiro**

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO	RESPONSÁVEL	VALOR (R$)
1	Assinatura do contrato, reunião inicial e emissão da OS.	—	CONTRATADA e CONTRATANTE	—

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO	RESPONSÁVEL	VALOR (R$)
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

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS AUGUSTO MARTINS SOUZA - Matr. 0000021-1**, **Assessor(a) de Áreas Tecnológicas**, em 04/11/2026, às 09:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS AUGUSTO CHAVES MATSUMOTO - Matr. 0000021-3**, **Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 04/11/2026, às 09:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **SÉRGIO RODRIGUES LIMA - Matr. 0000009-4**, **Coordenador(a) de Informática**, em 04/11/2026, às 10:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **ELISSANDRO NORONHA DOS SANTOS - Coren-DF 135.645-ENF**, **Presidente**, em 05/11/2026, às 11:21, 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 **2364070** e o código CRC **AB5E817E**.