



## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. Contratação de **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**, mediante o fornecimento de **entroncamento digital com tecnologia SIP (Session Initiation Protocol)** entregue via **fibra óptica**, com capacidade para tráfego simultâneo e suporte à **Discagem Direta Gratuita (Serviço 0800)**. A solução deverá atender às demandas de comunicação de voz do Edifício-Sede do TRE-PR, do Fórum Eleitoral de Curitiba e o atendimento centralizado aos Cartórios Eleitorais do Estado, incluindo chamadas nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN), com observância às regras de portabilidade numérica e plena integração à infraestrutura de comunicação IP do Tribunal. Os serviços compreendem:
- a) Assinatura de Tronco SIP Ilimitado: Fornecimento de link de voz com chamadas ilimitadas para fixo e móvel (Local e LDN), com portabilidade de 800 ramais DDR e demais ranges citadas neste Termo de Referência e capacidade mínima de 210 canais simultâneos;
  - b) Serviço 0800 Ilimitado: Assinatura de numeração DDG 0800 com suporte técnico 24x7 e franquia ilimitada para recebimento de chamadas originadas de fixo e móvel (Local e LDN);
  - c) Instalação e Ativação: Taxa única para configuração lógica, ativação dos serviços, testes de interoperabilidade e setup inicial.
- 1.1.1. **Código SIASG:** 26140
- 1.2. **Da adjudicação:** A adjudicação será GLOBAL.
- 1.3. **Especificações técnicas do serviço:** Constan no item 3.
- 1.4. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, nos termos do art. 6º, XIII da Lei nº 14.133/2021.
- 1.5. **Natureza do Objeto:** Contratação de Serviço sem dedicação exclusiva de mão de obra.
- 1.6. **Enquadramento da contratação para fins de vigência:** Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como contínuos, visto que atenderão à necessidade permanente do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.
- 1.7. **Prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação:** O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado ou rescindido antecipadamente, a critério do CONTRATANTE, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 1.7.1. O início da efetiva prestação dos serviços não poderá ultrapassar o dia 15/07/2026, data em que todos os serviços de instalação ou reprogramação já deverão estar concluídos, visto que o período de operação assistida pelo contrato vigente encerrar-se-á em 14/07/2026.
  - 1.7.2. A atual prestadora dos serviços é a empresa Algar Telecom S.A. (CNPJ nº 71.208.516/0001-74).

**1.8. Do local e horário da prestação dos serviços:** Os serviços serão prestados no Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e nos Cartórios Eleitorais situados em Curitiba e no interior do Estado do Paraná.

1.8.1. Os serviços serão prestados de forma ininterrupta, todos os dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

1.8.2. A instalação, portabilidade e reprogramações deverão ser agendadas previamente junto ao Núcleo de Tecnologias de Comunicação (NTC), através dos telefones (41) 3330-8307 ou (41) 3330-8763.

## **2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (JUSTIFICATIVA)**

**2.1.** A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade e a disponibilidade ininterrupta dos serviços de comunicação de voz do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), elemento essencial para o suporte às atividades jurisdicionais e administrativas, especialmente durante os pleitos eleitorais.

**2.2.** A opção pela **Solução de Plano Corporativo com Assinatura Ilimitada (Voz e 0800)**, em detrimento do modelo tradicional de tarifação por consumo (minutagem), fundamenta-se nos seguintes pilares:

a) **Segurança Operacional e Disponibilidade:** O modelo de assinatura ilimitada elimina o risco de interrupção dos serviços por exaurimento de saldo contratual, cenário crítico em períodos de picos sazonais de tráfego, como as eleições. Garante-se, assim, que o Tribunal e seus Cartórios permaneçam acessíveis à sociedade de forma ininterrupta, sem a necessidade de monitoramento de cotas de minutos ou aditivos emergenciais de saldo.

b) **Previsibilidade Orçamentária e Economicidade:** Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar (ETP), o aprofundamento da pesquisa de mercado revelou que o modelo de tarifa fixa mensal (*flat rate*) apresenta-se atualmente mais vantajoso do que a tarifação por consumo, considerando as atuais tarifas de mercado. A fixação de um valor mensal invariável protege o orçamento do Tribunal contra variações sazonais de tráfego, assegurando o cumprimento das metas de racionalização de gastos.

c) **Eficiência Administrativa:** A adoção desta solução simplifica substancialmente a gestão e a fiscalização contratual. A conferência de faturas passa a focar na disponibilidade do serviço e na integridade dos canais, eliminando a complexidade operacional de auditoria detalhada de bilhetagem de chamadas (minuto a minuto), o que otimiza a força de trabalho técnica e administrativa do órgão.

**2.3.** A infraestrutura baseada em tecnologia **SIP (Session Initiation Protocol)** entregue via fibra óptica é a que melhor se integra ao parque tecnológico de PABX IP existente, permitindo escalabilidade de canais e alta qualidade de áudio, requisitos indispensáveis para a modernização das comunicações institucionais prevista no Plano de Logística Sustentável (PLS) deste Tribunal.

**2.4.** Em suma, a contratação alinha-se aos princípios da eficiência e da busca pelo resultado de contratação mais vantajosa, garantindo que a Justiça Eleitoral paranaense disponha de um canal de voz robusto, moderno e com custo fixo e previsível.

## **3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO**

**3.1. Da solução:** A solução consiste na prestação de **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**

nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN), com tráfego de saída e recebimento de chamadas via Serviço 0800, mediante **modelo de plano corporativo com assinatura mensal e franquia ilimitada**. A entrega deverá ser realizada através de tecnologia digital (**Entroncamento SIP**) sobre fibra óptica, integrada à Central Telefônica IP (PABX) do Tribunal.

- 3.1.1. A solução deve ser totalmente compatível com a central PABX IP SmartCore do TRE-PR. Caso necessário, a contratada fornecerá gateways ou SBC (*Session Border Controller*) em regime de comodato para conversão de sinal e integração transparente, sem custos de licenciamento adicionais ao Tribunal.
- 3.1.2. **Conectividade e Capacidade:** Fornecimento de link com capacidade de, no mínimo, 210 (duzentos e dez) canais simultâneos, garantindo escoamento pleno de tráfego sem tarifação por minuto excedente para chamadas nacionais (fixo e móvel).
- 3.1.3. **Gestão de Numeração:** Manutenção e portabilidade de aproximadamente 800 (oitocentos) números DDR, permitindo a comunicação direta e individualizada com as unidades do TRE-PR.
- 3.1.4. **Serviço 0800 Ilimitado:** Disponibilização de canal receptivo gratuito para o cidadão, com franquia ilimitada para chamadas originadas de qualquer terminal nacional.

### 3.2. Ciclo de Vida do Objeto:

- 3.2.1. **Implantação (Setup):** Compreende a configuração lógica, testes de interoperabilidade com o PABX IP SmartCore e a conclusão da portabilidade numérica em janela acordada com o Tribunal, visando o impacto zero na operação.
- 3.2.2. **Operação e Manutenção:** Consiste na prestação contínua do serviço com suporte técnico 24x7. A solução deve manter os níveis de serviço (SLA) de disponibilidade e qualidade de áudio (MOS), garantindo a estabilidade das comunicações.
- 3.2.3. **Gestão e Monitoramento:** Disponibilização de ferramenta de gestão online para acompanhamento estatístico do uso dos canais, independentemente da natureza ilimitada do faturamento.
- 3.2.4. **Encerramento/Desativação:** Ao final da vigência, a contratada deverá garantir a plena portabilidade dos números para a nova operadora detentora do serviço, sem custos adicionais ou retenção de numeração institucional.

### 3.3. Características do serviço DDR:

- 3.3.1. Fornecimento de serviço de Discagem Direta para 800 (oitocentos) ramais, com possibilidade de expansão futura até 900 ramais, em entroncamento SIP que deve possuir capacidade para, no mínimo, 210 (duzentas e dez) chamadas simultâneas, e prestação de serviço telefônico comutado STFC, modalidade local, para atender ao prédio sede e Fórum Eleitoral, nesta Capital.
- 3.3.2. Todos os entroncamentos SIP, incluindo os ramais DDR devem possibilitar ligações locais nacionais (DDD), internacionais (DDI) tanto para telefones fixos quanto para móveis.
- 3.3.3. A contratada deve oferecer:
  - 3.3.3.1. Pacote de minutos para telefones fixos Brasil: ligações compreendendo todo território nacional, originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos, compreendidas por códigos nacionais (DDD).

- 3.3.3.2. Pacote de minutos para telefones móveis Brasil: ligações compreendendo todo território nacional, originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis, compreendidas por códigos nacionais (DDD).
- 3.3.3.3. Ligações internacionais: ligações compreendendo todo território internacional, originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos ou móveis, compreendidas por códigos internacionais (DDI). Caso eventualmente sejam realizadas chamadas internacionais, o valor e o modelo de tarifação, serão os utilizados pela contratada através de seus planos previamente aprovados pela ANATEL.
- 3.3.4. Todos os elementos necessários, tais como materiais, mão de obra e demais componentes para instalação do entroncamento SIP, serão de responsabilidade da contratada.
- 3.3.5. As faixas/ranges utilizadas na Central Telefônica utilizada pelo TRE-PR (que deverão ser portadas) são as seguintes:
- a) 3330-8500 a 3330-8899: 400 (quatrocentos) números;
  - b) 3330-8450 a 3330-8499: 50 (cinquenta) números;
  - c) 3330-8300 a 3330-8349: 50 (cinquenta) números;
  - d) 3330-8900 a 3330-8999: 100 (cem) números;
  - e) 3072-4780 a 3072-4879: 100 (cem) números;
  - f) 3514-5500 a 3514-5599: 100 (cem) números.
- 3.3.6. A linha direta em utilização que deverá ser portada encontra-se instalada no Fórum Eleitoral de Curitiba e seu número é (41) 3333-9240.
- 3.3.7. A central telefônica instalada na sede do TRE-PR é do tipo controlador de chamadas PABX IP, SmartCore.
- 3.3.8. As despesas e providências quanto à instalação, reprogramação ou transição do sistema telefônico atual DDR ficarão a cargo da contratada.
- 3.3.9. A interligação da rede interna das unidades da Justiça Eleitoral com a rede da operadora de telefonia fixa será realizada através de entroncamento SIP.
- 3.3.10. Nos casos de interligação da rede interna das unidades da Justiça Eleitoral com a rede da operadora de telefonia fixa através de acesso digital, observar-se-ão, sem prejuízo das demais condições fixadas neste Termo de Referência, seguindo as condições indicadas nesta cláusula:
- 3.3.10.1. O entroncamento SIP, a ser instalado na Capital, deve possuir capacidade mínima para 210 (duzentas e dez) chamadas simultâneas. A infraestrutura de conectividade deverá ser realizada exclusivamente por fibra óptica.
  - 3.3.10.2. Será de inteira responsabilidade da contratada o fornecimento e instalação no ambiente interno do TRE/PR em Curitiba/Paraná, de equipamentos, tais como modem ou outra interface óptica para a interligação do tronco SIP com a sua central telefônica.
  - 3.3.10.3. Além do fornecimento, caberá também à contratada a manutenção dos equipamentos referidos no item anterior.
  - 3.3.10.4. A CONTRATADA ficará responsável pela instalação do link até a sala de telefonia/comutação onde encontra-se a central telefônica, ficando a cargo do TRE/PR, caso necessário, a intervenção junto a empresa responsável pela manutenção de central telefônica, para conexão com a Central IP SmartCore em uso nas suas instalações.

- 3.3.10.5. O serviço deverá dispor da facilidade DDR (Discagem Direta a Ramais), cabendo a contratada realizar a portabilidade numérica das seguintes faixas de numeração:
- 3.3.10.5.1. Ramais com Discagem Direta (DDR): ver subitem 3.3.5 deste Termo de Referência.
- 3.3.10.5.2. Números de telefone individuais: ver subitem 3.3.6. deste Termo de Referência.
- 3.3.11. O prazo de instalação de novos entroncamentos SIP não poderá ser superior a 30 (trinta) dias consecutivos, contados do recebimento da solicitação, encaminhada, preferencialmente, pelo gestor/fiscal do contrato, por meio de correio eletrônico (e-mail).
- 3.3.12. A operadora deverá prever em sua proposta os custos de instalação/habilitação das linhas telefônicas, inclusive decorrentes de eventuais adaptações para compatibilização com a rede interna existente nas unidades da Justiça Eleitoral, observado o disposto na cláusula anterior.
- 3.3.13. A operadora deverá disponibilizar as linhas telefônicas ao TRE/PR em perfeita condição de funcionamento e prontas para uso.
- 3.3.14. Ocorrerá por meio da Contratada a interligação dos entroncamentos exclusivamente por meio de fibra óptica, para garantir a qualidade da contratação, sem ônus adicionais para o Contratante.
- 3.3.15. Os serviços de instalação e ativação da solução (incluindo eventuais lançamento de fibra óptica, fornecimento de ativos e configurações lógicas) não ensejarão custos adicionais ou pagamentos apartados por parte do Tribunal, devendo seus custos ser obrigatoriamente diluídos nos valores das assinaturas ou do tráfego.
- 3.3.16. A Contratada deverá realizar, sem ônus adicional, caso solicitado pelo Contratante, o serviço de identificação de chamadas, o bloqueio de ligações do tipo DDD a cobrar, celular a cobrar, local a cobrar, siga-me, 0300 ou demais serviços desde que o bloqueio ou exclusão destes serviços seja tecnicamente possível.
- 3.3.17. Deverá ser mantida a faixa de numeração vigente, independente da operadora que venha a ser contratada – ou seja, será exercida a facilidade denominada “portabilidade”, caso ocorra alteração de operadora em decorrência do processo licitatório, conforme a regulamentação da ANATEL.

#### **3.4. Características do serviço DDG (0800):**

- 3.4.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço 0800, com a portabilidade do número universal de abrangência em Nacional, serviço telefônico na modalidade de chamada franqueada do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), usando o sistema de tarifação reversa, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância, abrangência nacional, originadas de telefones fixos e móveis, destinadas à Central Telefônica do CONTRATANTE.
- 3.4.2. Caberá à contratada realizar a portabilidade numérica do número universal de abrangência nacional – 0800-640-8400, garantindo a continuidade do serviço de atendimento Disque Eleitor.
- 3.4.3. O sistema será totalmente passivo, de modo que os quantitativos previstos se referem apenas ao recebimento de ligações.
- 3.4.4. Os serviços 0800 deverão estar contemplados com facilidade operacional ou ferramenta que possibilite o envio de relatórios gerenciais mensais com o

detalhamento do tráfego 0800, contemplando, no mínimo: o volume do tráfego, contendo a quantidade de chamadas completadas, indicação das chamadas por tipo de ligação, data, horário, número originador, duração, localidade, código da região geográfica e valor.

- 3.4.5. A Central de Teleatendimento do CONTRATANTE com atendimento humano ou eletrônico via Portal de Voz (serviço de URA) funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, portanto o serviço 0800, objeto do presente Termo de Referência, deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia em todos os dias do ano.

### **3.5. Do critério de medição e pagamento:**

#### **3.5.1. Índice de Disponibilidade:**

- 3.5.1.1. Os circuitos de comunicação deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.
- 3.5.1.2. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,5% para cada circuito fornecido ao CONTRATANTE, calculada da seguinte forma:
- 3.5.1.2.1.  $DMA = [(43200 - TTICM) / 43200] \times 100$ , Onde: TTICM: Tempo Total de Interrupção do Circuito (em minutos) no Mês. DMA(%): Disponibilidade Mensal Atingida
- 3.5.1.3. Para efeito de cálculo de TTICM, será considerado o período em minutos entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere a fatura.
- 3.5.1.4. O serviço será considerado indisponível quando não for possível a conexão entre o equipamento do CONTRATANTE e o da CONTRATADA, a partir do registro do chamado técnico na Central de Atendimento da CONTRATADA, sendo considerado disponível após o fechamento do chamado técnico, com a devida anuência do CONTRATANTE, na Central de atendimento da CONTRATADA.
- 3.5.1.5. Entende-se como início do atendimento a primeira mensagem trocada pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA informando a ocorrência ou início da ligação efetuada à central de atendimento da CONTRATADA independentemente do atendimento do operador. O prazo máximo de recuperação dos circuitos será 4 (quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 3.5.1.6. As indisponibilidades informadas pela gerência e supervisão da CONTRATADA, bem como os registros na Central de Atendimento da CONTRATADA serão validadas pelos sistemas de gerência e supervisão do CONTRATANTE.
- 3.5.1.7. No caso de interrupção programada por necessidade do CONTRATANTE, a mesma não afetará o índice de disponibilidade da CONTRATADA.
- 3.5.1.8. As interrupções programadas solicitadas pelo CONTRATANTE serão previamente combinadas com a CONTRATADA.
- 3.5.1.9. Desconto por interrupção:
- 3.5.1.9.1. Para cada interrupção do circuito que for comprovadamente de responsabilidade da CONTRATADA, será calculado um desconto referente ao tempo de interrupção desse circuito, cujo valor apurado será ressarcido ao CONTRATANTE na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração.
- 3.5.1.9.2. O valor do desconto será obtido a partir do seguinte cálculo:  $VD = (VC / 43200) \times n$ ,

Onde: VD = Valor do Desconto / VC = Valor mensal pago pelo circuito ativo / n = Quantidade de minutos em que o serviço ficou interrompido.

3.5.1.10. Níveis mínimos de serviço:

3.5.1.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer o serviço com os seguintes níveis mínimos de qualidade de prestação do serviço:

Métrica	Nível mínimo de serviço
Disponibilidade do serviço	>= 99,5%

**3.6. Das obrigações da contratada:**

- 3.6.1. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato para a conclusão da instalação e ativação plena dos serviços especificados no Edital e Termo de Referência, observando-se a data limite fixada no subitem 1.7.1.
- 3.6.2. Todos os equipamentos fornecidos em comodato pela contratada para a execução do serviço deverão suportar alimentação com tensão de 110/220 Volts (corrente alternada) bifásica com frequência de 60 Hz.
- 3.6.3. A Contratada deverá disponibilizar, sem ônus adicional, ferramenta de gestão online que permita o monitoramento em tempo real da ocupação dos canais simultâneos e estatísticas de uso. Embora o modelo seja de assinatura ilimitada, o sistema deve permitir a **extração de relatórios detalhados de tráfego** contendo data, horário, origem, destino e duração das chamadas, para fins de histórico, auditoria e subsídio aos indicadores de despesa por ramal previstos no PLS.
- 3.6.4. A Contratada deverá repassar ao TRE/PR os eventuais descontos promocionais, porventura oferecidos ao mercado, para clientes de perfil e porte similares ao do TRE/PR, independente de solicitação deste, sempre que aqueles forem mais vantajosos que os descontos decorrentes desta contratação.
- 3.6.5. A empresa contratada deverá cumprir as regras ora estabelecidas, bem como aquelas divulgadas pela ANATEL e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem contratados.
- 3.6.6. A empresa contratada deverá prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo TRE-PR, atendendo de imediato as reclamações.
- 3.6.7. A empresa contratada deverá levar ao conhecimento do Gestor e Fiscal do contrato tão logo constatado, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do serviço contratado.
- 3.6.8. A empresa contratada deverá prestar o serviço, objeto desta contratação, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela Anatel.
- 3.6.9. A empresa contratada deverá fornecer número telefônico (0800) para registro das reclamações sobre o serviço contratado, com funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por 07 (sete) dias da semana;

- 3.6.10. A empresa contratada deverá responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes da incompatibilidade de ação ou omissão culposa, incluindo os danos decorrentes de sinistros havidos nas redes de comunicação instalada e central telefônica, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo inteiramente o ônus decorrente. A fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato por parte do contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada.
- 3.6.11. A Contratada não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência e concordância do TRE/PR;
- 3.6.12. A Contratada deverá garantir a portabilidade numérica de todos os códigos de acesso (acessos digitais/faixas de numeração) atualmente utilizados pelo TRE/PR, sem qualquer custo ao Contratante;
- 3.6.13. A Contratada deverá tornar disponível, quando tecnicamente possível, a fidelização com o código DDD da operadora contratada para realização de chamadas de longa distância originadas nos telefones habilitados para o TRE/PR, destinadas a outros telefones fixos ou móveis pertencentes ao próprio TRE/PR ou a qualquer outro usuário;
- 3.6.14. A quebra ou violação do sigilo telefônico e de dados, a qualquer momento, ensejará a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;
- 3.6.15. A Contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do contrato, por fato ou ato de terceiros, reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência;
- 3.6.16. A Contratada deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço. A Fiscalização não aceitará a transferência de qualquer responsabilidade da Contratada para terceiros, exceto no caso de autorização devidamente aprovada pela Anatel;
- 3.6.17. A Contratada deverá implementar mecanismos de segurança e proteção contra acessos não autorizados e fraudes telefônicas (toll fraud), bem como garantir o **bloqueio sistêmico de chamadas para destinos não abrangidos pela franquia ilimitada** (como chamadas internacionais e serviços de valor adicionado), visando preservar a integridade da infraestrutura de comunicação e assegurar a **estabilidade do modelo de faturamento por assinatura fixa**.
- 3.6.18. A empresa Contratada deverá indicar preposto, aceito pelo Órgão durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário. A comunicação entre o preposto/responsável técnico-administrativo e o gestor/fiscal do contrato deverá ser feita, preferencialmente, via e-mail;
- 3.6.19. A empresa Contratada deverá manter-se em compatibilidade com a habilitação e com as obrigações assumidas na licitação até o adimplemento total da contratação.
- 3.6.20. Em relação ao atendimento de chamados: Em período ordinário, a contratada deverá solucionar as falhas em até 24 (vinte e quatro) horas. Excepcionalmente, no período eleitoral (meses de agosto a novembro em anos de eleição), o prazo para o restabelecimento completo dos serviços (solução definitiva) será de, no máximo, 04



(quatro) horas, sob pena de aplicação de sanções por interrupção de serviço crítico.

3.6.21. A CONTRATADA deverá, até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato:

- a) Informar endereço eletrônico (e-mail), telefone e whatsapp para atendimento exclusivo à presente contratação, os quais servirão como meio OFICIAL de comunicação entre as partes;
- b) Disponibilizar linhas telefônicas e pessoal suficiente para que haja um pronto atendimento das ligações feitas pelos FISCAIS e GESTORES da contratação e empregados;
- c) Atender às convocações da CONTRATANTE, que poderão ser realizadas de todas as formas legais (inclusive via e-mail, aplicativos de mensagens ou reuniões virtuais), bem como para comparecimento ao TRE-PR sempre e no prazo que a CONTRATANTE julgar necessário.
- d) Entregar ao gestor da contratação a declaração constante no anexo III (Termo de Sigilo e Responsabilidade), que deverá ser preenchida e assinada pelo Representante Legal da empresa, garantindo o cumprimento da Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral.

3.6.22. O funcionário da CONTRATADA, responsável pelo atendimento aos GESTORES da Contratação, deverá estar disponível para contato direto e imediato (telefone, whatsapp, etc.), quando necessário, para atender às demandas durante o período comercial, inclusive finais de semana e feriados de plantão.

3.6.23. Quanto a gestão da documentação, a Contratada deverá:

- a) Promover a constante verificação da conformidade dos serviços, além de supervisionar e controlar a documentação necessária à apresentação de faturamentos ao Gestor do Contrato.
- b) Facilitar as ações do Fiscal e do Gestor do Contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, bem como planilhas para subsidiar as devidas conferências para ateste das notas fiscais e pronto atendimento às observações e às exigências por eles apresentadas.

3.6.24. Quanto às demais obrigações da Contratada:

- 3.6.24.1. A contratada deverá prestar os serviços em conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência, livres de quaisquer ônus como encargos sociais, despesas de fretes, mão de obra, benefícios e despesas indiretas, tributos ou quaisquer outras incidências.
- 3.6.24.2. É de exclusiva responsabilidade da contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais perante seus empregados, não sendo admitida sob qualquer hipótese a existência de relação de emprego com o contratante.
- 3.6.24.3. A Contratada deverá designar preposto, no prazo de até 1 (um) dia útil da data da assinatura do contrato.
- 3.6.24.4. A contratada deverá guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e das informações geradas, reconhecendo serem estes de propriedade e de uso exclusivo da Justiça Eleitoral, sendo vedada qualquer prática de publicidade não autorizada.
- 3.6.24.5. Todos os custos de transporte para atendimento do serviço contratado correrão por

conta exclusiva da Contratada, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

- 3.6.24.6. A contratada deverá respeitar as normas de segurança, controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do TRE-PR.
- 3.6.24.7. A contratada deverá manter atualizados seus endereços de e-mail e telefone junto à Gestão da Contratação.

### **3.7. Das obrigações do contratante:**

- 3.7.1. Permitir acesso dos empregados da contratada às dependências do TRE/Fórum para a execução do contrato.
- 3.7.2. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da licitante vencedora.
- 3.7.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no presente Termo de Referência e seus anexos.
- 3.7.4. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes no presente Termo de Referência e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- 3.7.5. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
- 3.7.6. Solicitar a substituição/refazimento dos serviços que não atenderem às especificações do objeto.
- 3.7.7. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através da comissão/servidor especialmente designado.
- 3.7.8. Efetuar o pagamento à Contratada, na forma convencionada.
- 3.7.9. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

### **3.8. Das obrigações do CONTRATANTE e da CONTRATADA:**

- 3.8.1. Em atenção aos direitos fundamentais e à dignidade da pessoa humana, as partes declaram-se cientes e comprometem-se a cumprir rigorosamente a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação disposta na Resolução 351/2020 do Conselho Nacional de Justiça, a qual estabelece:
  - 3.8.1.1. Qualquer conduta que configure assédio moral, assédio sexual ou discriminação, conforme definido na referida Política, será considerada grave infração e sujeitará o infrator às medidas cabíveis, previstas na própria Política e na legislação aplicável.
  - 3.8.1.2. A contratada deve observar a regra de não retaliação de agentes públicos e empregados(as) em razão da apresentação de denúncias, conforme disposto no artigo 10º da Resolução TRE-PR nº 946/2025.

#### 4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. Sustentabilidade:** Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e/ou outros diplomas normativos (IN SLTI/MPOG nº 01/2010, o Decreto nº 7.746/2012, etc):
- 4.1.1. Os equipamentos fornecidos pela Contratada em regime de comodato (gateways, SBCs, modems) deverão cumprir os critérios de **eficiência energética**, preferencialmente com certificação do INMETRO (Portaria nº 304/2023) ou selo Procel, visando a redução do consumo de eletricidade no Data Center do Tribunal.
  - 4.1.2. A Contratada é responsável por implementar a logística reversa para todos os produtos eletroeletrônicos e componentes de rede (cabos, placas, aparelhos) que venham a ser substituídos ou desativados ao longo ou ao final da vigência contratual. A destinação final deverá ser ambientalmente adequada, em estrita observância à Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e ao Decreto nº 10.936/2022, devendo a empresa apresentar, quando solicitada, a comprovação do descarte ou reciclagem regular.
  - 4.1.3. Os faturamentos e relatórios de detalhamento devem ser entregues exclusivamente em formato digital.
- 4.2. Vistoria:** Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.
- 4.3. Subcontratação:** Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.
- 4.4. Participação de Pessoa Física:** Não será admitida a participação de pessoa física, vez que a execução do objeto exige capital social mínimo e estrutura mínima, com equipamentos, instalações e equipe de profissionais ou corpo técnico incompatíveis com a natureza profissional da pessoa física, conforme demonstrado em estudo técnico preliminar (art. 4º, parágrafo único da IN SEGES/ME nº 116, de 2021).
- 4.5. Participação de Consórcio:** Não será permitida a participação de consórcio, conforme art. 8º da Portaria DG TRE-PR 591/2022.

#### 5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E PAGAMENTO

- 5.1. Condições de entrega:** O prazo para a conclusão da instalação e ativação plena dos serviços é de até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, conforme cronograma a seguir, devendo a contratada observar a data limite fixada no subitem 1.7.1.

**5.1.1. Cronograma de realização dos serviços:**

Etapas	Período	Atividade
1	Até 15 (quinze) dias corridos a partir da assinatura do contrato	Efetuar portabilidade dos Números utilizados pelo TRE-PR
2	Até 25 (vinte e cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato	Efetuar a implantação dos serviços de STFC e integração com a central telefônica

3	Até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato	Conclusão da instalação e ativação plena dos serviços
---	---	---

**5.2. Garantia, manutenção e assistência técnica:** O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei 8078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.2.1. As garantias legal e contratual do objeto possuem prazos de vigência próprios e independentes do período de vigência do contrato. O encerramento deste não exime a Contratada de sanções em caso de descumprimento das condições de garantia, independentemente de qual modalidade esteja em vigor.

**5.3. Da garantia de execução contratual:** Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

**5.4. Do recebimento provisório:** Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 02 (dois) dias úteis, pelo fiscal da contratação, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

**5.5. Do recebimento definitivo:** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo gestor da contratação, após verificadas as exigências contratuais e especificações constantes neste Termo de Referência.

**5.6. Dos serviços rejeitados:**

5.6.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações deste Termo de Referência, observando-se os seguintes prazos para correção:

a) **Falhas de Disponibilidade ou Críticas:** Caso a rejeição decorra de vícios que comprometam a disponibilidade da solução (ex: falha na portabilidade, instabilidade no link de fibra óptica, impossibilidade de completar chamadas 0800 ou indisponibilidade de canais SIP), a Contratada deverá sanar a irregularidade de imediato, tendo em vista que o prazo de instalação e o período de transição concedidos visam garantir a estabilidade plena antes do término de vigência do contrato atual.

i) O atraso na entrega da solução homologada que coloque em risco a continuidade do serviço telefônico do Tribunal será considerado **falha grave**, sujeitando a Contratada à multa diária.

b) **Falhas Não Críticas:** Caso a rejeição trate de itens que não impeçam o funcionamento da telefonia (ex: inconsistências cadastrais no sistema Web ou ausência de identificação visual em equipamentos), a Contratada terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para sanar o vício.

i) A não correção das falhas nos prazos estipulados sujeitará a Contratada às sanções previstas no contrato, sem prejuízo da responsabilidade civil por eventuais danos causados à continuidade das atividades do Tribunal.

**5.7. Da Forma de Pagamento:** O pagamento será efetuado mensalmente, mediante a apresentação de fatura/nota fiscal eletrônica, correspondente ao valor fixo da assinatura mensal (flat rate) contratada, englobando o tráfego ilimitado previsto neste Termo de Referência.

5.7.1. O faturamento da solução de tráfego ilimitado deverá ocorrer de forma consolidada,

em valor fixo mensal, sendo vedada a cobrança de tarifas por minuto para chamadas de âmbito nacional (Locais e LDN para fixo e móvel) e para o recebimento de chamadas via Serviço 0800, independentemente do volume de tráfego realizado no período.

- 5.7.2. Eventuais serviços não abrangidos pela franquia ilimitada (ex: chamadas internacionais), caso não bloqueados sistemicamente, deverão ser faturados em destaque na mesma nota fiscal, acompanhados do respectivo relatório detalhado de bilhetagem.

- 5.8. A contratada deverá encaminhar a nota fiscal para o e-mail: ntc@tre-pr.jus.br

## **6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

- 6.1. 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.
- 6.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 6.5. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidores formalmente designados para tal fim, ou, na falta destes, pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
- 6.6. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal/gestor emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.7. O fiscal/gestor do contrato 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.
- 6.8. O fiscal/gestor tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.
- 6.9. O fiscal/gestor do contrato comunicará à Secretaria de Administração, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.
- 6.10. O gestor da contratação, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do fim de vigência do instrumento contratual (contrato ou substitutivo), 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.

- 6.10.1. O relatório final deverá ser anexado no processo da contratação e encaminhado para a Coordenadoria e Secretaria demandantes para ciência e eventuais providências necessárias.

## **7. DA PROTEÇÃO DE DADOS**

- 7.1. As partes devem cumprir fielmente o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.
- 7.2. A não observância das normas relativas à privacidade de dados pessoais, no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 e dos demais normativos mencionados neste Termo, caracteriza falta e enseja MULTA DE 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
- 7.3. É vedado o compartilhamento dos dados pessoais coletados ou repassados em razão da execução deste contrato com terceiros, bem como sua utilização para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

## **8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 8.1. As licitantes deverão cotar a prestação dos serviços seguindo rigorosamente as especificações solicitadas, abstendo-se de cotar aquele que não puder atender às condições do Edital.
- 8.2. Da legislação aplicável sobre os serviços: O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) rege-se, em especial, pelos comandos da seguinte legislação:
- 8.2.1. Lei n.º 9.472, de 16/07/1997 – Lei Geral das Telecomunicações;
  - 8.2.2. Decreto n.º 6.654, de 20/11/2008 – Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no Regime Público (PGO);
  - 8.2.3. Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025 - Revoga e altera Resoluções expedidas pela Anatel e aprova o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST.
  - 8.2.4. Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor; e
  - 8.2.5. Demais normas regulamentares aplicáveis expedidas pela ANATEL.
- 8.3. Dúvidas poderão ser sanadas com o Núcleo de Tecnologias de Comunicação (NTC), através dos telefones (41) 3330-8307 ou (41) 3330-8763 ou do e-mail [ntc@tre-pr.jus.br](mailto:ntc@tre-pr.jus.br).