

Pregão Eletrônico nº 00006/2026 Processo SEI n.º 10034.002710/2026-88			Data de Abertura: 03/07/2026 às 10:00 no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/				
Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia IP, com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades local (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), compreendendo o fornecimento, instalação, configuração, ativação, suporte técnico e operação de acesso digital SIP Trunk, faixa DDR, serviço 0800 e tráfego telefônico, pelo período de 1 (um) ano, conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidos neste Edital e seus anexos.							
Registro de preços?	Modo de disputa	Vistoria	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação			
Não	Aberto	Sim	Sim	Menor Preço			
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO							
Requisitos Básicos: - SICAF ou documentos equivalentes; - Certidão do Conselho Nacional de Justiça (CNJ); - Certidão do Portal da Transparência; - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (TST); e - Índices de Liquidez (LG, LC, SG) superiores a 1.			Requisitos Específicos: - Atestado de Capacidade Técnica; e - Demais exigências do item 8 do Edital.				
Prazo para envio da proposta/documentação Até 2 horas após a convocação realizada pelo(a) Pregoeiro(a).							
Pedidos de Esclarecimento Até 30/06/2026 para o endereço cl@emgea.gov.br			Impugnações Até 30/06/2026 para o endereço cl@emgea.gov.br				
Observações Gerais							
LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Exclusiva ME/EPP?	Cota ME/EPP?	Amostra?	Decreto 7.174?	Valor Estimado
1 - SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP COM FORNECIMENTO DE VOIP	1.1	Instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Não	Não	Não	Sim	Sigiloso (art. 34, Lei 13.303 / 2016)
	1.2	Assinatura mensal – Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais					
	1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais					
	1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800					
	1.5	Chamadas de entrada FIXO (0800)					
	1.6	Chamadas de entrada MÓVEL (0800)					
	1.7	Chamadas de saída FIXO					
	1.8	Chamadas de saída MÓVEL					
	1.9	Chamada Internacional FIXO					
	1.10	Chamada Internacional MÓVEL					

Pregão Eletrônico nº 00006/2026
(Processo SEI n.º 10034.002710/2026-88)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **Empresa Gestora de Ativos S.A. – Emgea**, mediante Pregoeiro (a), designado (a) pela Portaria SEI nº 94, de 5 de agosto de 2025, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA, DO TIPO MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se o rito da modalidade “Pregão” previsto na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, por força de seu art. 189 c/c o inciso IV do art. 32 da Lei nº 13.303/16, juntamente com a Instruções Normativas SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, que disciplina sua forma “Eletrônica”, nº 01, de 19 de janeiro de 2010, nº 05, de 26 de maio de 2017 e alterações subsequentes, nº 03, de 26 de abril de 2018, e demais legislações pertinentes, além das exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 03/07/2026

Horário: 10h

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia IP, com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades local (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), compreendendo o fornecimento, instalação, configuração, ativação, suporte técnico e operação de acesso digital SIP Trunk, faixa DDR, serviço 0800 e tráfego telefônico, pelo período de 1 (um) ano, conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidos neste Edital e seus anexos.

2. DA DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1. O objeto desta contratação é composto por itens interdependentes e está agrupado em um único lote. Desta forma, será considerado, para fins de classificação, o menor valor global.

2.2. Os quantitativos de minutos indicados neste Edital são meramente estimativos, destinados à formulação das propostas, à comparação objetiva entre licitantes e ao planejamento da contratação, não constituindo obrigação de consumo mínimo por parte da Emgea, sendo devida a remuneração apenas pelos serviços efetivamente utilizados, ressalvados os itens de assinatura mensal, cuja remuneração observará as condições fixas estabelecidas neste instrumento.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QTDE. MENSAL ESTIMADA	QTDE. ANUAL ESTIMADA
	1.1	Instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Único	N/A	1

1 - SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP COM FORNECIMENTO DE VOIP	1.2	Assinatura mensal – Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	1	12
	1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	1	12
	1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	1	12
	1.5	Chamadas de entrada FIXO (0800)	Minuto	4.000	48.000
	1.6	Chamadas de entrada MÓVEL (0800)	Minuto	60.000	720.000
	1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	1.600	19.200
	1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	400	4.800
	1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	50	600
	1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	50	600

Tabela 1: Quadro-resumo contendo os serviços e quantitativos a serem contratados.

2.3. Os serviços a serem contratados estão detalhados da seguinte forma:

2.3.1. Instalação e configuração do acesso digital *SIP Trunk* (Tronco SIP) com 60 (sessenta) canais

2.3.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar 1 (um) entroncamento digital de entrada e saída da central IPBX (*SIP Trunk* com 60 (sessenta) canais), via Internet, na sede da Emgea, devendo possuir as seguintes características:

2.3.1.2. A CONTRATADA deve garantir a compatibilidade com a infraestrutura de telefonia existente na Emgea, nos termos definidos neste Edital e seus anexos.

2.3.1.3. A comunicação deverá utilizar protocolo de sinalização SIP, protocolos RTP (*Real-time Transport Protocol*) e SRTP (*Secure RTP*), sendo predominante a utilização deste último, e utilizar os *codecs* G.711μ ou G.711a para transmissão de voz, além de suportar os *codecs* G.722, G.729 A, G.729 B e G.729 AB, em conformidade com RFC 3261 (SIP), RFC 3550 (RTP), RFC 3711 (SRTP) e RFC 4566 (SDP), e com os padrões ITU-T aplicáveis aos *codecs* de voz (ex.: G.711, G.722 e G.729).

2.3.1.4. Os *SIP Trunks* deverão ser dimensionados pela CONTRATADA de forma a atender todos canais com o codec G711μ ou G711a, incluindo os cabeçalhos e criptografia.

2.3.1.5. A CONTRATADA deverá garantir que, no trecho de comunicação entre a infraestrutura da Emgea e a infraestrutura da CONTRATADA, as chamadas utilizem o *codec* solicitado no SBC (*Session Border Controller*) da solução, não permitindo transcodificação e alterações de amostragem que possam degradar a qualidade de voz.

2.3.1.6. Caso a vencedora do certame for a mesma empresa que presta atualmente os serviços de telefonia IP na Emgea, a execução desse item não será necessária, visto que o serviço se encontra implementado e prestado, não cabendo à Emgea qualquer obrigatoriedade de pagamento do Item 1.1 do objeto.

2.3.1.7. Os serviços de telefonia e o acesso digital SIP Trunk devem ser compatíveis e interoperáveis com a plataforma de PABX IP (*on-premise* ou virtual) da fabricante 3CX.

2.3.2. Assinatura e suporte técnico para o acesso digital *SIP Trunk* – 60 (sessenta) canais

2.3.2.1. Assinatura e suporte técnico mensal de 1 (um) entroncamento digital (*SIP Trunk*) com, no mínimo, 60 (sessenta) canais simultâneos.

2.3.3. Assinatura da faixa DDR (Discagem Direta a Ramal) de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais

2.3.3.1. Assinatura mensal para fornecimento de, no mínimo, 300 (trezentos) ramais, com acesso a DDR;

2.3.3.2. A CONTRATADA deve realizar a portabilidade dos números de telefone e ramais da Emgea, sem qualquer ônus adicional para a Emgea, dentro dos prazos regulamentares da ANATEL, garantindo a mínima interrupção do serviço de telefonia da Emgea.

2.3.4. Assinatura de serviço de 0800

2.3.4.1. Assinatura mensal do serviço de 0800, mediante fornecimento de 1 (um) número de telefone 0800 à Emgea, compreendendo:

a) Recebimento de chamadas locais, originadas em telefones fixos ou celulares, para o número de telefone 0800 da Emgea; e

b) Recebimento de chamadas de longa distância nacional (LDN), originadas em telefones fixos ou celulares, para o número de telefone 0800 da Emgea.

2.3.4.2. A CONTRATADA deve realizar, sem qualquer ônus adicional à Emgea, a portabilidade do número de telefone 0800 atualmente utilizado na Emgea.

2.3.5. Chamadas de entrada FIXO (0800)

2.3.5.1. Recebimento de ligações originadas de telefone FIXO para o serviço de 0800 da Emgea (CHAMADAS ENTRANTES), com previsão de consumo de até 4.000 (quatro mil) minutos por mês;

2.3.5.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida no recebimento de chamadas (CHAMADAS ENTRANTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 48.000 (quarenta e oito mil) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.6. Chamadas de entrada MÓVEL (0800)

2.3.6.1. Recebimento de ligações originadas de telefone MÓVEL para o serviço de 0800 da Emgea (CHAMADAS ENTRANTES), com previsão de consumo de até 60.000 (sessenta mil) minutos por mês;

2.3.6.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida no recebimento de chamadas (CHAMADAS ENTRANTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 720.000 (setecentos e vinte mil) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.7. Chamadas de saída FIXO

2.3.7.1. Realização de ligações originadas de ramais da Emgea para telefone FIXO, local e de longa distância nacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 1.600 (mil e seiscentos) minutos por mês;

2.3.7.1.1. Para fins deste Edital, a expressão “CHAMADAS SAINTES” corresponde às ligações de saída originadas da infraestrutura de telefonia da Emgea.

2.3.7.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 19.200 (dezenove mil e duzentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.8. Chamadas de saída MÓVEL

2.3.8.1. Realização de ligações originadas de ramais da Emgea para telefone MÓVEL, local e de longa distância nacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 400 (quatrocentos) minutos por mês;

2.3.8.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida na realização de chamadas

(CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 4.800 (quatro mil e oitocentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.9. Chamada internacional FIXO

2.3.9.1. Realização de chamadas originadas de ramais da Emgea para telefone FIXO internacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 50 (cinquenta) minutos por mês;

2.3.9.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente utilizada na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 600 (seiscentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.10. Chamada internacional MÓVEL

2.3.10.1. Realização de chamadas originadas de ramais da Emgea para telefone MÓVEL internacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 50 (cinquenta) minutos por mês, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual;

2.3.10.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente utilizada na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 600 (seiscentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.11. Recebimento ilimitado de chamadas locais, longa distância nacional (LDN) e longa distância internacional (LDI)

2.3.11.1. A CONTRATADA deve fornecer o serviço de recebimento ilimitado de chamadas locais, de longa distância nacional (LDN) e de longa distância internacional (LDI), originadas de telefones fixos ou celulares, para os ramais da Emgea, sem qualquer ônus adicional para a Emgea.

2.3.12. Não obrigatoriedade de consumo mínimo de chamadas pela Emgea

2.3.12.1. Para os itens 1.5 a 1.10 do objeto, por se tratarem de previsão de quantitativo de chamadas com remuneração variável conforme consumo, durante a vigência contratual não há qualquer obrigação da Emgea em consumir uma quantidade mínima de minutos para esses serviços contratados.

3. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

3.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

3.2.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente.

3.2.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s).

3.2.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

3.2.4. Que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 38 da Lei nº 13.303, de 2016, e ou art. 14 da Lei nº 14.133 de 2021.

3.2.5. Que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação.

3.2.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

3.3. Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação e atendam aos requisitos de habilitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.

3.4. Em sendo permitida a participação de cooperativas, serão estendidas a elas os benefícios previstos para as microempresas e empresas de pequeno porte quando ela atenderem ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007.

3.5. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

3.5.1. Detentor de cargo em comissão que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

3.5.2. De autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão CONTRATANTE;

3.6. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010).

3.7. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura CONTRATADA que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão neste órgão CONTRATANTE.

3.8. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

3.8.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.8.2. A assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de a licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.

3.8.3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

3.8.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

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

3.8.6. Que a proposta foi elaborada de forma independente.

3.8.7. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

3.8.8. Que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

3.9. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará a licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

4.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente, por meio do sistema, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

4.2. O envio da proposta, exigido neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

4.3. Incumbirá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.4. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema.

4.5. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 5.1. Os licitantes deverão enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 5.1.1. Valor unitário e total do item;
- 5.1.2. Descrição detalhada do objeto, conforme especificações previstas neste Edital e seus anexos.
- 5.1.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a CONTRATADA.
- 5.2. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.
- 5.3. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:
- 5.3.1. Cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;
- 5.3.2. Cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da fatura e haverá glosa, quando do pagamento.
- 5.4. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo a licitante ou CONTRATADA apresentar ao Pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 5.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na fatura, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.6. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe este Edital e seus anexos, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos.
- 5.7. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário);
- 5.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa CONTRATADA ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobre preço na execução do contrato.

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

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas neste Edital e seus anexos.
- 6.3. Também será desclassificada a proposta que identifique a licitante.
- 6.4. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.5. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 6.6. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 6.7. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.8. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.9. O lance deverá ser ofertado por tipo de serviço.
- 6.10. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.11. A licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.12. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,5% (meio por cento).
- 6.13. O intervalo entre os lances enviados pela mesma licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 6.14. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 6.15. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.16. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.17. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 6.18. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 6.19. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Gestão e Inovação.
- 6.20. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 6.21. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.22. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.
- 6.23. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.24. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.25. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 6.26. A licitação será realizada em único **LOTE**.
- 6.27. Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.28. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).
- 6.29. Havendo empate entre propostas, o critério de desempate serão aqueles previstos no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:
- 6.29.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 6.29.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

- 6.29.3. desenvolvimento pela licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 6.29.4. desenvolvimento pela licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 6.29.5. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada dentre as propostas empatadas.
- 6.30. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta a licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 6.31. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 6.32. O Pregoeiro solicitará a licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 6.33. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pela licitante, antes de findo o prazo.
- 6.34. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

- 7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.
- 7.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do art. 59, da Lei nº 14.133/2021, que:
- 7.2.1. Contenha vício insanáveis;
- 7.2.2. Descumpram especificações técnicas constantes do instrumento convocatório;
- 7.2.3. Apresentem preços manifestamente inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- 7.2.4. Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela empresa;
- 7.2.5. Apresentem desconformidade com outras exigências do edital, desde que insanável.
- 7.3. Quando a licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 7.3.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da própria licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 7.4. Será possível tornar público o orçamento estimado por ocasião da fase de negociação, quando o preço da proposta mais vantajosa se encontrar acima do valor orçado, inclusive para os valores por item.
- 7.5. Restando os valores ofertados acima do valor estimado e diante de impossibilidade de negociação por parte da licitante, esta terá sua proposta desclassificada.
- 7.6. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do art. 59, da Lei nº 14.133/2021.
- 7.7. Quando a licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 7.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 7.9. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 7.10. O Pregoeiro poderá convocar a licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 7.11. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 7.12. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes.
- 7.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 7.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 7.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 7.16. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação da licitante, observado o disposto neste Edital.

8. DA HABILITAÇÃO

- 8.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade do objeto, conforme condições a seguir estabelecidas:
- 8.2. Como condição prévia à contratação, a CONTRATADA deverá apresentar documentação de habilitação, dentro do prazo de validade e/ou regular, a fim de que a Emgea verifique eventual existência de sanção que impeça a contratação pretendida, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 8.2.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União;
- 8.2.2. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;
- 8.2.3. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;
- 8.2.4. Cadastro Informativo de Débitos não Quitados - CADIN, de que trata a Lei nº 10.522/2002;
- 8.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 8.4. Em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à trabalhista, em analogia ao disposto no artigo 3º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018, consultar-se-á o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF. Também poderão ser consultados os sites oficiais emissores de certidões, especialmente quando o proponente esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF, ou, ainda, quando não for credenciado nesta plataforma.
- 8.5. Caso a CONTRATADA não esteja cadastrada no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF, além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018, deverá apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista.
- 8.5.1. **Habilitação Jurídica:**
- 8.5.1.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.5.1.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da

Resolução CGSIM nº 48, de 2018, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

8.5.1.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

8.5.1.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

8.5.1.5. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 6.204/2007 e da Instrução Normativa nº. 81, de 10 de junho 2020, do Departamento Nacional de Registro de Registro Empresarial e Integração - DREI;

8.5.1.6. No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

8.5.1.7. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser a sucursal, filial ou agência;

8.5.1.8. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

8.5.1.9. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da respectiva consolidação.

8.5.2. Regularidade fiscal e trabalhista:

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

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

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

8.5.2.4. Prova de regularidade trabalhista;

8.5.2.5. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Estadual/Distrital;

8.5.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA.

8.5.3. Qualificação econômico-financeira:

8.5.3.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da CONTRATADA.

8.5.3.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a CONTRATADA deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58 da Lei nº. 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

8.5.3.3. A certidão, referida no subitem 8.5.3.1 que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua emissão.

8.5.3.4. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da CONTRATADA.

8.5.3.5. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

8.5.3.6. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

8.5.3.7. Caso a CONTRATADA seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

8.5.4. Habilitação Técnica:

8.5.4.1. Para fins de comprovação da capacidade técnica, a CONTRATADA deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividades pertinentes, compatíveis e nos quantitativos iguais ou superiores ao objeto deste Edital, por meio da apresentação de **Atestado (s) de Capacidade Técnica**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que desempenhou ou desempenha serviços compatíveis com o objeto desta contratação em território nacional, na forma do art. 58, inciso II, da Lei 13.303 de 30 de junho de 2016.

8.5.4.2. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) constar a prestação dos **serviços de telecomunicações**.

8.5.4.3. A CONTRATADA disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

8.5.4.4. Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado, devendo o (s) documento (s) conter a Razão Social, o CNPJ, o endereço, o responsável pelas informações e respectivo cargo, e-mail e telefone de contato - ou qualquer outra forma de contato - além do nome e assinatura do Representante Legal da Atestante.

8.5.4.5. Serão aceitos atestados fornecidos em nome da empresa matriz ou da(s) eventual(is) empresa(s) filial(is).

8.5.4.6. A Emgea poderá realizar diligência na empresa vencedora e na empresa ou órgão que fornecer o atestado de capacidade técnica para averiguar a veracidade das informações prestadas, podendo o(s) envolvido(s) responder administrativa, civil e penalmente pelas informações prestadas. Na diligência poderão ser solicitados documentos tais como contratos, ordens de serviços, notas fiscais e outros que comprovem os serviços prestados no atestado fornecido.

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

8.5.4.8. Não serão aceitos Atestados de Capacidade de Técnica que não comprovem a aptidão da CONTRATADA para a prestação dos serviços objeto deste Edital e seus anexos.

8.5.4.9. Para fins de comprovação de capacidade técnica, os atestados deverão conter a descrição detalhada dos serviços realizados que comprove que a CONTRATADA possui capacitação técnica para executar os serviços previstos nesta contratação.

8.5.4.10. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato;

8.5.4.11. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de capacidade, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico operacional, a uma única contratação.

8.5.4.12. A soma dos atestados de capacidade técnica deve comprovar que a CONTRATADA prestou serviços compatíveis com os descritos neste Edital e seus anexos.

8.5.4.12.1. A licitante vencedora deverá apresentar, no ato da proposta, o **Ato de Autorização (Outorga) pleno e ativo** para o **Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC)** e para o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, expedidos pela ANATEL em nome da própria licitante.

8.5.4.12.2. A **concessão ou autorização homologada outorgada à licitante vencedora para prestar os serviços de telecomunicações**, deve, obrigatoriamente, estar **listada e disponível para consulta no sítio eletrônico da ANATEL**.

8.5.4.12.3. A concessão ou autorização homologada pela ANATEL deve estar **em nome da licitante classificada e deve ser mantida válida durante toda a vigência do Contrato**.

8.5.4.12.4. A não comprovação, pela licitante vencedora, do atendimento integral às exigências previstas no subitem 8.5.4.12 implicará sua inabilitação no certame ou, se verificada durante a execução contratual, a adoção das medidas administrativas e contratuais cabíveis, inclusive eventual rescisão contratual e aplicação das sanções previstas neste Edital, no Contrato e na legislação aplicável.

8.5.4.12.5. A empresa CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, a comprovação da habilitação técnica, devendo apresentar tal comprovação sempre que solicitada pela Emgea, como condição para a continuidade da execução contratual.

9. DA VISTORIA

9.1. A vistoria às instalações da Emgea será facultativa às licitantes interessadas e poderá ser realizada por seus respectivos representantes, com a finalidade de propiciar o conhecimento das condições locais de execução dos serviços objeto desta contratação, ocasião em que será fornecida a correspondente “Declaração de Vistoria”.

9.1.1. Caso a vistoria não seja realizada, a licitante assumirá todos os ônus decorrentes dos serviços a serem prestados.

9.2. A licitante poderá realizar vistoria em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00h, na sede da Emgea, de modo a obter, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade, toda a informação necessária à elaboração da proposta.

9.3. Caso a licitante opte por realizar a vistoria, esta deverá ser realizada por representante da licitante em data e horário previamente agendado, que tenha conhecimento suficiente para identificar com clareza os recursos necessários que deverão ser utilizados no objeto da contratação em comento, de forma a possibilitar a correta formulação da proposta comercial a ser apresentada.

9.4. O agendamento deverá ser realizado por meio do e-mail sutec@emgea.gov.br, ou ainda, pelo telefone (61) 3214-4845 para falar com a Superintendência de Tecnologia - Sutech.

9.5. O representante do (a) licitante designado para realizar a vistoria deverá apresentar à Emgea, no momento da visita, documento oficial de identificação, bem como autorização emitida pelo (a) licitante para a realização de vistoria.

9.6. Para os (as) licitantes que optarem pela não realização da vistoria, não serão aceitas alegações posteriores quanto ao detalhamento, especificações e obrigações que compõem a contratação, ficando a futura CONTRATADA obrigada a executar o contrato nos termos dispostos no Edital e seus anexos.

9.7. É de responsabilidade da licitante o dimensionamento de sua proposta, de modo a não incorrer em omissões, as quais não poderão ser alegadas em favor de eventuais alterações no valor do objeto licitado.

9.8. Quando da vistoria ao local, o (a) licitante deverá inteirar-se de todos os aspectos referentes à execução dos serviços.

9.9. Ao final da vistoria o representante do (a) licitante deverá assinar a “Declaração de Vistoria”, conforme modelo do ANEXO II do Termo de Referência, a qual será juntada ao dossiê da contratação.

9.10. Não haverá visita sem prévio agendamento e em mesma data/horário por mais de um (a) licitante.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do (a) licitante vencedora deverá ser encaminhada no prazo de até 02 (duas) horas, a contar da solicitação do (a) Pregoeiro (a) no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo (a) licitante ou seu representante legal.

10.1.2. Apresentar o valor unitário e total dos serviços a serem prestados, devidamente ajustada ao lance vencedor.

10.2. A proposta de preço deverá contemplar o que consta no Termo de Referência.

10.3. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do (a) licitante vencedora, para fins de pagamento.

10.4. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à licitante vencedora, se for o caso.

10.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o (a) licitante vencedora.

10.6. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

10.7. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.8. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.9. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro (a) licitante.

10.10. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. O (a) Pregoeiro (a) declarará a vencedora e concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, exclusivamente por meio do sistema, observando-se os procedimentos operacionais estabelecidos na plataforma Compras.gov.br.

11.2. A falta de manifestação motivada do (a) licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.3. O recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.4. Os procedimentos citados nos subitens 11.1. e 11.2. serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico.

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

11.6. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o (a) licitante vencedora não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os (as) licitantes remanescentes deverão ser convocadas para acompanhar a sessão reaberta.

12.3. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) ou e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.4. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do (a) licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e esauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá adjudicar o objeto e homologar a licitação.

14. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 14.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 14.2. A impugnação poderá ser realizada somente de forma eletrônica, pelo e-mail cl@emgea.gov.br.
- 14.3. Caberá ao (a) Pregoeiro (a), auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 3 (três) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.
- 14.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 14.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço cl@emgea.gov.br.
- 14.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 03 (três) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.
- 14.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 14.8. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 14.9. Acolhida a impugnação contra o edital de licitação, será definida e publicada nova data para realização do certame, observados os prazos fixados no art. 17 da IN SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.
- 14.10. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão divulgadas em sítio eletrônico da Emgea e no sistema, dentro do prazo estabelecido, e vincularão os participantes e a Administração.

15. DO CONTRATO

- 15.1. Após a homologação da licitação, será firmado o Contrato ou emitido instrumento equivalente.
- 15.2. O adjudicatário terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 15.3. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
- 15.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002.
- 15.5. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.
- 15.6. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo (a) licitante durante a vigência do contrato.
- 15.7. O(s) representante(s) legal(is) pela formalização do contrato deverão possuir Certificação Digital que viabilize a assinatura do contrato eletronicamente.
- 15.8. Na hipótese do (a) licitante vencedora não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a essa licitante, poderá convocar outro (a) licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

16. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 16.1. Os critérios de fiscalização estão previstos no item 20 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

- 17.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são as estabelecidas nos itens 12 e 13 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

18. DO PAGAMENTO

- 18.1. As condições de pagamento estão previstas no item 25 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 19.1. As sanções administrativas estão previstas no item 14 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

20. DO REAJUSTE

- 20.1. O reajuste está previsto no item 26 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital

21. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 21.1. As despesas decorrentes da prestação dos serviços correrão à conta de dotação prevista no Programa de Dispêndios Globais – PDG da Emgea, conforme previsão contida na proposta do PDG para 2026, nas contas contábeis e rubricas orçamentárias a seguir:

Classificação Contábil e Orçamentária	
Decreto	Aprovado pela Portaria MGI nº 3.277 de 15 de abril de 2026, que altera o Decreto 12.804, de 29.12.2025, no Programa de Dispêndios Globais – PDG da Emgea para 2026.
Rubrica Orçamentária	2.290.059.000 - Outras Despesas com processamento de dados
Item Orçamentário	1438 – Provedor Telefonía
Conta Contábil	451.03.12 – Despesa Adm. Utilidade e Serv. Provedor Telefonía
Centro de Resultado	03.02.01 - Institucional

22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.
- 22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo (a) Pregoeiro (a).
- 22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 22.4. O (a) licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 22.5. Incumbirá o (a) licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 22.6. No julgamento das propostas e da habilitação, o (a) Pregoeiro (a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 22.7. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 22.8. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 22.9. Os (a) licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 22.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 22.11. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do (a) licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

- 22.12. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 22.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/> e, também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço www.emgea.gov.br, no mesmo período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 23. DOS ANEXOS**
- 23.1. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 23.1.1. Anexo I – Termo de Referência;
- 23.1.2. Anexo II – Minuta do Contrato.

MARTVS ANTONIO ALVES DAS CHAGAS
DIRETOR

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia IP, com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades local (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), compreendendo o fornecimento, instalação, configuração, ativação, suporte técnico e operação de acesso digital SIP Trunk, faixa DDR, serviço 0800 e tráfego telefônico, pelo período de 1 (um) ano, conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

2. DA DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1. O objeto desta contratação é composto por itens interdependentes e está agrupado em um único lote. Desta forma, será considerado, para fins de classificação, o menor valor global.

2.2. Os quantitativos de minutos indicados neste Termo de Referência são meramente estimativos, destinados à formulação das propostas, à comparação objetiva entre licitantes e ao planejamento da contratação, não constituindo obrigação de consumo mínimo por parte da Emgea, sendo devida a remuneração apenas pelos serviços efetivamente utilizados, ressalvados os itens de assinatura mensal, cuja remuneração observará as condições fixas estabelecidas neste instrumento.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QTDE. MENSAL ESTIMADA	QTDE. ANUAL ESTIMADA
1 - SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP COM FORNECIMENTO DE VOIP	1.1	Instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Único	N/A	1
	1.2	Assinatura mensal – Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	1	12
	1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	1	12
	1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	1	12
	1.5	Chamadas de entrada FIXO (0800)	Minuto	4.000	48.000
	1.6	Chamadas de entrada MÓVEL (0800)	Minuto	60.000	720.000
	1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	1.600	19.200
	1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	400	4.800
	1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	50	600
	1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	50	600

Tabela 1: Quadro-resumo contendo os serviços e quantitativos a serem contratados.

2.3. Os serviços a serem contratados estão detalhados da seguinte forma:

2.3.1. Instalação e configuração do acesso digital SIP Trunk (Tronco SIP) com 60 (sessenta) canais

2.3.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar 1 (um) entroncamento digital de entrada e saída da central IPBX (SIP Trunk com 60 (sessenta) canais), via Internet, na sede da Emgea, devendo possuir as seguintes características:

2.3.1.2. A CONTRATADA deve garantir a compatibilidade com a infraestrutura de telefonia existente na Emgea, nos termos definidos neste Termo de Referência.

2.3.1.3. A comunicação deverá utilizar protocolo de sinalização SIP, protocolos RTP (*Real-time Transport Protocol*) e SRTP (*Secure RTP*), sendo predominante a utilização deste último, e utilizar os *codecs* G.711μ ou G.711a para transmissão de voz, além de suportar os *codecs* G.722, G.729 A, G.729 B e G.729 AB, em conformidade com RFC 3261 (SIP), RFC 3550 (RTP), RFC 3711 (SRTP) e RFC 4566 (SDP), e com os padrões ITU-T aplicáveis aos *codecs* de voz (ex.: G.711, G.722 e G.729).

2.3.1.4. Os SIP Trunks deverão ser dimensionados pela CONTRATADA de forma a atender todos canais com o codec G711μ ou G711a, incluindo os cabeçalhos e criptografia.

2.3.1.5. A CONTRATADA deverá garantir que, no trecho de comunicação entre a infraestrutura da Emgea e a infraestrutura da CONTRATADA, as chamadas utilizem o *codec* solicitado no SBC (*Session Border Controller*) da solução, não permitindo transcodificação e alterações de amostragem que possam degradar a qualidade de voz.

2.3.1.6. Caso a vencedora do certame for a mesma empresa que presta atualmente os serviços de telefonia IP na Emgea, a execução desse item não será necessária, visto que o serviço se encontra implementado e prestado, não cabendo à Emgea qualquer obrigatoriedade de pagamento do Item 1.1 do objeto.

2.3.1.7. Os serviços de telefonia e o acesso digital SIP Trunk devem ser compatíveis e interoperáveis com a plataforma de PABX IP (*on-premise* ou virtual) da fabricante 3CX.

2.3.2. Assinatura e suporte técnico para o acesso digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais

2.3.2.1. Assinatura e suporte técnico mensal de 1 (um) entroncamento digital (SIP Trunk) com, no mínimo, 60 (sessenta) canais simultâneos.

2.3.3. Assinatura da faixa DDR (Discagem Direta a Ramal) de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais

2.3.3.1. Assinatura mensal para fornecimento de, no mínimo, 300 (trezentos) ramais, com acesso a DDR;

2.3.3.2. A CONTRATADA deve realizar a portabilidade dos números de telefone e ramais da Emgea, sem qualquer ônus adicional para a Emgea, dentro dos prazos regulamentares da ANATEL, garantindo a mínima interrupção do serviço de telefonia da Emgea.

- 2.3.4. **Assinatura de serviço de 0800**
- 2.3.4.1. Assinatura mensal do serviço de 0800, mediante fornecimento de 1 (um) número de telefone 0800 à Emgea, compreendendo:
- a) Recebimento de chamadas locais, originadas em telefones fixos ou celulares, para o número de telefone 0800 da Emgea; e
 - b) Recebimento de chamadas de longa distância nacional (LDN), originadas em telefones fixos ou celulares, para o número de telefone 0800 da Emgea.
- 2.3.4.2. A CONTRATADA deve realizar, sem qualquer ônus adicional à Emgea, a portabilidade do número de telefone 0800 atualmente utilizado na Emgea.
- 2.3.5. **Chamadas de entrada FIXO (0800)**
- 2.3.5.1. Recebimento de ligações originadas de telefone FIXO para o serviço de 0800 da Emgea (CHAMADAS ENTRANTES), com previsão de consumo de até 4.000 (quatro mil) minutos por mês;
- 2.3.5.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida no recebimento de chamadas (CHAMADAS ENTRANTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 48.000 (quarenta e oito mil) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.
- 2.3.6. **Chamadas de entrada MÓVEL (0800)**
- 2.3.6.1. Recebimento de ligações originadas de telefone MÓVEL para o serviço de 0800 da Emgea (CHAMADAS ENTRANTES), com previsão de consumo de até 60.000 (sessenta mil) minutos por mês;
- 2.3.6.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida no recebimento de chamadas (CHAMADAS ENTRANTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 720.000 (setecentos e vinte mil) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.
- 2.3.7. **Chamadas de saída FIXO**
- 2.3.7.1. Realização de ligações originadas de ramais da Emgea para telefone FIXO, local e de longa distância nacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 1.600 (mil e seiscentos) minutos por mês;
- 2.3.7.2. Para fins deste Termo de Referência, a expressão “CHAMADAS SAINTES” corresponde às ligações de saída originadas da infraestrutura de telefonia da Emgea.
- 2.3.7.3. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 19.200 (dezenove mil e duzentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.
- 2.3.8. **Chamadas de saída MÓVEL**
- 2.3.8.1. Realização de ligações originadas de ramais da Emgea para telefone MÓVEL, local e de longa distância nacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 400 (quatrocentos) minutos por mês;
- 2.3.8.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 4.800 (quatro mil e oitocentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.
- 2.3.9. **Chamada internacional FIXO**
- 2.3.9.1. Realização de chamadas originadas de ramais da Emgea para telefone FIXO internacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 50 (cinquenta) minutos por mês;
- 2.3.9.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente utilizada na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 600 (seiscentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.
- 2.3.10. **Chamada internacional MÓVEL**
- 2.3.10.1. Realização de chamadas originadas de ramais da Emgea para telefone MÓVEL internacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 50 (cinquenta) minutos por mês, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual;
- 2.3.10.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente utilizada na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 600 (seiscentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.
- 2.3.11. **Recebimento ilimitado de chamadas locais, longa distância nacional (LDN) e longa distância internacional (LDI)**
- 2.3.11.1. A CONTRATADA deve fornecer o serviço de recebimento ilimitado de chamadas locais, de longa distância nacional (LDN) e de longa distância internacional (LDI), originadas de telefones fixos ou celulares, para os ramais da Emgea, sem qualquer ônus adicional para a Emgea.
- 2.3.12. **Não obrigatoriedade de consumo mínimo de chamadas pela Emgea**
- 2.3.12.1. Para os itens 1.5 a 1.10 do objeto, por se tratarem de previsão de quantitativo de chamadas com remuneração variável conforme consumo, durante a vigência contratual não há qualquer obrigação da Emgea em consumir uma quantidade mínima de minutos para esses serviços contratados.
3. **DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 3.1. O objeto a ser contratado é considerado de natureza comum e pode ter seus padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais do mercado.
- 3.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Emgea, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
4. **DOS REQUISITOS LEGAIS**
- 4.1. Lei nº 13.303/2016, que “dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios”.
- 4.2. Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 4.3. Lei nº 12.846/2013, que “dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências”.
- 4.4. Lei nº 8.429, de 1992 que “dispõe sobre as sanções aplicáveis em virtude da prática de atos de improbidade administrativa, de que trata o § 4º do art. 37 da Constituição Federal; e dá outras providências”.
- 4.5. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que “regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União”.
- 4.6. OR. NOR.001.12 - Regimento Interno da Emgea.
- 4.7. LG.NOR.008.05 - Regulamento de Licitações e Contratos Administrativos da Emgea.
- 4.8. Os processos operacionais do serviço utilizados pela empresa contratada deverão estar em consonância com as melhores práticas de sustentabilidade, contribuindo para a redução do impacto ambiental, quando for o caso.
- 4.9. A CONTRATADA deverá, preferencialmente, e em conformidade com as normas legais e regulamentares, participar e se engajar nas iniciativas e ações da Emgea, de caráter socioambiental, nas áreas vinculadas ao desenvolvimento sustentável, quando for o caso.
5. **DA JUSTIFICATIVA**
- 5.1. A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade, a disponibilidade e a regularidade da infraestrutura de comunicação de voz da Emgea,

indispensável ao funcionamento das suas atividades institucionais e administrativas, bem como à manutenção dos canais de atendimento utilizados para comunicação com os públicos interno e externo.

5.2. Os serviços objeto deste Termo de Referência são essenciais para a operacionalização das comunicações corporativas da Emgea, abrangendo o acesso digital SIP Trunk, o tráfego telefônico de entrada e saída, o recebimento de chamadas por meio do número 0800 e a utilização de numeração DDR (Discagem Direta à Ramal), componentes indispensáveis ao funcionamento do serviço de telefonia corporativo.

5.3. A eventual descontinuidade ou indisponibilidade desses serviços poderá comprometer a comunicação entre unidades internas, empregados, prestadores de serviço, parceiros institucionais e, especialmente, o atendimento prestado aos mutuários e clientes por meio do canal 0800, com impactos diretos sobre a atuação das áreas de negócio da Empresa.

5.4. A utilização de solução de telefonia IP integrada ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), adotada pela Emgea desde 2020, mostra-se tecnicamente adequada e alinhada às necessidades institucionais da Empresa, proporcionando economia, flexibilidade operacional, escalabilidade e melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos disponíveis.

5.5. A contratação permitirá aprimorar a gestão dos serviços de telecomunicações, com maior visibilidade sobre consumo, bilhetagem, custos, desempenho e qualidade dos serviços prestados, favorecendo a fiscalização contratual, a verificação dos níveis de serviço e a adoção tempestiva de medidas corretivas em caso de falhas ou inconformidades.

5.6. A manutenção do serviço também se justifica pela necessidade de preservação do canal telefônico institucional atualmente utilizado pela Emgea, inclusive quanto à portabilidade das numerações existentes, de modo a evitar prejuízos operacionais, perda de acessibilidade e descontinuidade no atendimento prestado aos públicos atendidos pela Empresa.

5.7. A contratação está alinhada às diretrizes institucionais de eficiência operacional, ao viabilizar a utilização de solução baseada em tecnologia IP compatível com padrões atuais de conectividade, segurança e gestão de serviços de telecomunicações.

5.8. Dessa forma, a contratação revela-se necessária e conveniente, por assegurar a continuidade da comunicação corporativa da Emgea, a manutenção de seus canais institucionais de atendimento, o aprimoramento da gestão dos serviços de telefonia e a mitigação dos riscos operacionais decorrentes da indisponibilidade ou inadequação da solução atualmente necessária às atividades da Empresa.

6. DOS RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

6.1. Com a contratação da solução de telefonia IP, a Emgea busca assegurar a continuidade, a disponibilidade, a qualidade e a segurança dos serviços de comunicação de voz corporativa, de modo a garantir o adequado funcionamento de suas atividades institucionais e administrativas, bem como a manutenção dos canais de atendimento utilizados na comunicação com os públicos interno e externo.

6.2. Constituem resultados esperados da contratação:

6.2.1. Assegurar a continuidade operacional dos serviços de telefonia corporativa, com manutenção ininterrupta das comunicações institucionais da Emgea e mitigação do risco de indisponibilidade dos serviços de voz;

6.2.2. Disponibilizar infraestrutura de telefonia compatível com as necessidades institucionais da Emgea, contemplando acesso digital SIP Trunk, serviço 0800, faixa DDR e tráfego telefônico local, nacional e internacional, em conformidade com os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos neste Termo de Referência;

6.2.3. Melhorar a qualidade, a confiabilidade e a estabilidade das comunicações telefônicas, mediante adoção de solução tecnicamente adequada, com suporte especializado, níveis mínimos de serviço e mecanismos de tratamento de falhas e incidentes;

6.2.4. Preservar a capacidade de atendimento institucional da Emgea, inclusive por meio da manutenção do serviço 0800 e da portabilidade das numerações atualmente utilizadas, evitando prejuízos à comunicação com mutuários, clientes e demais públicos de interesse;

6.2.5. Aprimorar a gestão, o controle e a fiscalização dos serviços contratados, mediante disponibilização de mecanismos de bilhetagem, relatórios gerenciais e informações detalhadas sobre consumo, desempenho e faturamento;

6.2.6. Promover maior eficiência administrativa e racionalização dos recursos contratados, com melhor previsibilidade de consumo, controle de custos e aderência entre a solução contratada e as necessidades operacionais da Emgea;

6.2.7. Assegurar atendimento técnico tempestivo e eficaz, compatível com a criticidade do objeto e com os níveis de serviço estabelecidos contratualmente;

6.2.8. Reduzir riscos operacionais associados à indisponibilidade ou degradação dos serviços, mediante adoção de mecanismos de suporte, monitoramento, rastreabilidade de ocorrências e mitigação de falhas;

6.2.9. Fortalecer a segurança e a integridade das comunicações corporativas, mediante observância de requisitos técnicos, normativos e contratuais aplicáveis à proteção das informações trafegadas e ao tratamento de incidentes; e

6.2.10. Assegurar aderência às diretrizes de governança e gestão da Emgea, por meio da contratação de solução alinhada aos objetivos institucionais de continuidade dos serviços, eficiência operacional, segurança da informação e modernização da infraestrutura de telecomunicações.

7. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços serão prestados na sede da Emgea, localizada no Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 2 Bloco J, S/N, Andares 4, 5, 7, 8 e 10, Edifício Carlton Tower, Brasília-DF, CEP 70.070-120.

8. DA IMPLANTAÇÃO E ENTREGA DOS SERVIÇOS

8.1. Os serviços serão prestados na sede da Emgea, no endereço indicado no Item 7 deste Termo de Referência.

8.2. A implantação dos serviços deve ser realizada de acordo com o seguinte cronograma:

Marco	Evento	Responsável
AC	Assinatura do Contrato (AC)	CONTRATADA / Emgea
Até 5 (cinco) dias corridos após AC (RK)	Reunião de <i>kick-off</i>	CONTRATADA / Emgea
Até 5 (cinco) dias corridos após RK (IS)	Início da implantação dos serviços contratados (SIP Trunk, número 0800, numeração DDR e chamadas telefônicas)	CONTRATADA
Até 20 (vinte) dias corridos após RK (CS)	Conclusão da implantação e disponibilização dos serviços contratados em produção (SIP Trunk, número 0800, numeração DDR e chamadas telefônicas)	CONTRATADA
Até 5 (cinco) dias corridos após CS (VS)	Validação e testes de conformidade dos serviços implementados / Emissão do Termo de Aceite	Emgea

Tabela 2: Cronograma de implantação dos serviços contratados.



Figura 1: Cronograma de implantação dos serviços contratados.

- 8.3. A reunião de *kick-off* do contrato deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato.
- 8.4. O início da implantação dos serviços contratados deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos, contados da data de realização da reunião de *kick-off*, sendo fundamental que a CONTRATADA esteja preparada para cumprir esse prazo de forma ágil, minimizando impactos na operação da Emgea.
- 8.5. A conclusão da implantação dos serviços contratados, incluindo instalação, configuração, ativação, portabilidade, testes e disponibilização em produção, bem como a implementação do sistema de gerenciamento e acompanhamento de consumo dos serviços, deverá ser realizada em até 20 (vinte) dias corridos, contados da data de realização da reunião de *kick-off*.
- 8.6. Concluída a implantação, a Emgea efetuará a validação e os testes de conformidade dos serviços contratados no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da comunicação formal da CONTRATADA, para verificar se os serviços implementados estão em conformidade com os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.7. Após a validação e os testes de conformidade dos serviços, a Emgea fará a emissão do Termo de Aceite referente aos Itens 1.1 a 1.4 do objeto.
- 8.7.1. A contagem do período para fins de faturamento dos serviços de chamadas telefônicas iniciar-se-á a partir da data de emissão do Termo de Aceite, após conclusão da implantação, disponibilização em produção, validação e testes de conformidade dos serviços contratados.
- 8.7.2. Somente a partir da data de emissão do Termo de Aceite é que a CONTRATADA dará início ao faturamento dos serviços de chamadas telefônicas referentes aos Itens 1.5 a 1.10 do objeto.
- 8.8. A CONTRATADA deverá fornecer aos fiscais de contrato da Emgea acesso a um portal web para fins de monitoramento e emissão de relatórios das chamadas telefônicas, devendo, no mínimo, possuir filtro por período e os respectivos valores de cada uma das ligações.
- 8.9. Todos os prazos previstos no cronograma de implantação dos serviços estão determinados em dias corridos, e poderão ser antecipados pela CONTRATADA, conforme necessidade da Emgea e em comum acordo entre as partes, garantindo assim uma transição eficiente e sem prejuízos para a continuidade do serviço de telefonia atual da Emgea.

9. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

- 9.1. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA nas modalidades *on-site* ou remota.
- 9.2. O serviço de suporte técnico prestado pela CONTRATADA deverá operar na modalidade 24x7, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, durante o período de vigência do contrato.
- 9.3. A CONTRATADA deverá fornecer à Emgea, no mínimo, 2 (dois) canais de atendimento, sendo um e-mail corporativo para abertura de chamados e/ou esclarecimento de dúvidas e um telefone corporativo, preferencialmente gratuito 0800, ou telefone fixo local de Brasília-DF.
- 9.4. A CONTRATADA deverá registrar e documentar todos os chamados técnicos, incidentes, solicitações de suporte e intervenções relacionadas aos serviços objeto deste Termo de Referência em uma Ordem de Serviço, de forma a permitir sua rastreabilidade, fiscalização e comprovação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no Item 10 deste Termo de Referência.
- 9.5. **Relatório Mensal de Suporte Técnico:** o relatório mensal de suporte técnico a ser disponibilizado pela CONTRATADA deve conter todos os chamados técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações:
- Número da Ordem de Serviço/Chamado;
 - Serviço afetado;
 - Severidade;
 - Descrição da ocorrência;
 - Nome do responsável da Emgea pela abertura do chamado;
 - Data e hora de abertura;
 - Data e hora do início do atendimento;
 - Data e hora do início do restabelecimento;
 - Causa raiz;
 - Descrição da solução adotada;
 - Evidências;
 - Aceite da Emgea.

9.6. Relatório Mensal de Chamadas Telefônicas

- 9.6.1. A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal detalhado contendo todas as chamadas telefônicas objeto de tarifação, devendo conter, no mínimo, as seguintes informações:
- Identificação e endereço completo da CONTRATADA;
 - Identificação e endereço completo da Emgea;
 - Número do contrato administrativo celebrado;
 - Número da conta correspondente;
 - Número da Nota Fiscal/Fatura correspondente, com a respectiva data de vencimento;
 - Período de apuração das chamadas;
 - Data de emissão do relatório;
 - Quadro-resumo com as informações dos minutos consumidos no período, o saldo de minutos remanescentes até o final do contrato e os respectivos valores devidos no período, individualmente, para os seguintes serviços:
- I - Chamadas de entrada FIXO (0800);
- II - Chamadas de entrada MÓVEL (0800);
- III - Chamadas de saída FIXO;
- IV - Chamadas de saída MÓVEL;
- V - Chamada Internacional FIXO;
- VI - Chamada Internacional MÓVEL.

SERVIÇO	MINUTOS CONSUMIDOS NO PERÍODO	SALDO DA FRANQUIA CONTRATADA	VALOR (R\$)
Chamadas de entrada FIXO (0800)	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamadas de entrada MÓVEL (0800)	Xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamadas de saída FIXO	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamadas de saída MÓVEL	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamada Internacional FIXO	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamada Internacional MÓVEL	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx

Tabela 3: Modelo de quadro-resumo que deve constar no relatório mensal.

i) Lista detalhada de todas as chamadas realizadas, contendo:

- VII - Data e hora de cada ligação;
- VIII - Número do telefone de origem da ligação (para CHAMADAS ENTRANTES);
- IX - Número do telefone de destino da ligação (para CHAMADAS SAINTES);
- X - Tempo de duração da ligação; e
- XI - Valor da ligação.

9.6.2. O relatório mensal das chamadas realizadas deverá ser encaminhado aos fiscais de contrato e demais e-mails indicados pela área de tecnologia da Emgea.

9.6.3. O relatório mensal deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período, devendo constar esta informação no relatório.

10. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

10.1. Para abertura e atendimento de chamados

10.1.1. A abertura e o atendimento de chamados deverão estar disponíveis em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), todos os dias do ano, atendendo aos seguintes níveis de severidade:

Severidade	Descrição		Prazo para início do atendimento	Prazo para solução definitiva do chamado
Alta	Indisponibilidade total do serviço de SIP Trunk, do número 0800, ou impossibilidade total de realização/recebimento de chamadas corporativas.	On-site ou remoto.	2 (duas) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.	4 (quatro) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.
Média	Degradação significativa do serviço, com impacto relevante na qualidade das chamadas, falhas intermitentes ou indisponibilidade parcial de funcionalidades.	On-site ou remoto.	4 (quatro) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.	No máximo 12 (doze) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.
Baixa	Dúvidas operacionais, solicitações de configuração, ajustes não críticos e ocorrências sem impacto relevante na continuidade do serviço.	Remoto.	24 (vinte e quatro) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.	48 (quarenta e oito) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.

Tabela 4: Descrição dos níveis de severidade dos chamados e respectivos prazos de atendimento.

10.1.2. Serão considerados, para efeito do nível mínimo de serviço exigido:

10.1.2.1. Término do atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado pela Emgea e a solução definitiva da demanda pela CONTRATADA.

10.1.2.2. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.

10.1.2.3. O atendimento do chamado só será considerado concluído após o aceite formal da equipe técnica da Emgea. Caso a Emgea não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a Emgea fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas.

10.1.2.4. A severidade poderá ser reclassificada pela Emgea. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo, conforme a nova severidade, e seguirá os prazos dispostos na tabela acima.

10.1.2.5. É vedado à CONTRATADA interromper o atendimento de severidade “Alta” até que a solução esteja em pleno estado de funcionamento, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados.

10.1.2.6. Caso não sejam observados os prazos de início de atendimento e de solução definitiva do chamado estabelecidos na Tabela 4 deste Termo de Referência, incidirão glosas, calculadas sobre o valor mensal do serviço correspondente, conforme o disposto na Tabela 5.

Glosa	Descrição	Valor da Glosa	Período máximo de atraso para cálculo da glosa
1	Aplicada quando há atraso na solução do chamado com severidade “Alta”	2% (dois por cento) , por hora ou fração de hora de atraso, do valor mensal do Contrato, referente à prestação mensal do serviço correspondente	Até o limite de 5 (cinco) horas de atraso, contadas a partir do prazo determinado na Tabela 4 para solução definitiva do chamado
2	Aplicada quando há atraso na solução do chamado com severidade “Média”	1% (um por cento) , por hora ou fração de hora de atraso, do valor mensal do Contrato, referente à prestação mensal do serviço correspondente	Até o limite de 8 (oito) horas de atraso, contadas a partir do prazo determinado na Tabela 4 para solução definitiva do chamado
3	Aplicada quando há atraso na solução do chamado com severidade “Baixa”	1% (um por cento) , por dia ou fração de dia de atraso, do valor mensal do Contrato, referente à prestação mensal do serviço correspondente	Até o limite de 5 (cinco) dias de atraso, contados a partir do prazo determinado na Tabela 4 para solução definitiva do chamado

Tabela 5: Descrição dos valores e condições para aplicação das glosas contratuais.

10.1.2.7. Em caso de glosa a ser aplicada na fatura mensal, o Fiscal do Contrato deve:

- a) emitir parecer indicando os chamados que tiveram atraso no atendimento e relacionar os motivos para aplicação da glosa contratual; e
- b) comunicar formalmente a CONTRATADA a aplicação da glosa contratual.

10.1.2.8. A aplicação de glosas não exime a CONTRATADA das demais sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

10.1.3. No caso de manutenção programada com potencial de indisponibilidade total ou parcial dos serviços, a CONTRATADA deverá notificar previamente a Emgea, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, informando a janela de manutenção, os impactos previstos, as medidas mitigatórias e o plano de retorno, devendo a execução ocorrer preferencialmente em período de menor impacto operacional.

10.1.4. Sem prejuízo do sistema de gerenciamento da CONTRATADA, a Emgea efetuará registro do chamado em seu sistema de controle para contabilidade dos tempos de atendimento e solução de problemas.

10.2. Para disponibilidade dos serviços de telefonia

10.2.1. A CONTRATADA deverá garantir, no mínimo, os seguintes níveis de disponibilidade mensal (*uptime*), medidos por componente e consolidados em relatório mensal:

Serviço/Componente	SLA
Serviço de fornecimento de SIP Trunk/Serviço de voz DDR (ramais)	≥ 99,72%
Serviço de 0800	≥ 99,80%

Tabela 6: Descrição dos SLAs de Disponibilidade.

10.2.2. Considera-se indisponibilidade a condição em que o serviço não funcione de forma adequada em produção, incluindo, exemplificativamente: falha de registro SIP persistente, falha de estabelecimento de chamadas e indisponibilidade do 0800, por erro atribuível à infraestrutura/integração da CONTRATADA.

10.2.3. A apuração de disponibilidade deverá considerar dados de monitoramento da CONTRATADA, registros de chamados e evidências técnicas disponíveis em página web a ser disponibilizada para acompanhamento da disponibilidade do serviço de telefonia e emissão de relatórios pela Emgea.

10.2.3.1. Sempre que houver divergência, prevalecerá a evidência técnica mais consistente, devendo a CONTRATADA disponibilizar logs/relatórios quando solicitado.

10.2.4. O não atingimento dos SLAs de disponibilidade ensejará em glosa à CONTRATADA, calculada sobre o valor mensal referente à prestação dos serviços de: assinatura mensal para acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais; assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais; e/ou assinatura mensal de serviço de 0800, conforme o disposto na tabela abaixo:

Glosa	Descrição	Valor da Glosa
1	Disponibilidade mensal abaixo do SLA e até 0,10% de diferença	1% (um por cento) , calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço objeto do Contrato.
2	Diferença mensal superior a 0,10% e até 0,50%	2% (dois por cento) , calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço objeto do Contrato.
3	Diferença mensal superior a 0,50%	3% (três por cento) , calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço objeto do Contrato.

Tabela 7: Descrição dos valores e condições para aplicação das glosas contratuais referentes ao SLA de disponibilidade.

10.2.5. Em caso de **indisponibilidade total do serviço de 0800 por período superior a 4 (quatro) horas**, poderá ser aplicada **glosa adicional de 5% (cinco por cento)**, calculada sobre o valor mensal do serviço referente ao Item 1.4 do objeto do Contrato, referente à assinatura mensal do serviço de 0800.

10.2.6. A aplicação de glosa não prejudica outras penalidades previstas no contrato, quando cabíveis.

11. DA ORDEM DE SERVIÇO

11.1. A CONTRATADA deverá registrar e documentar todos os chamados técnicos, incidentes, solicitações de suporte e intervenções relacionadas aos serviços objeto deste Termo de Referência, de forma a permitir sua rastreabilidade, fiscalização e comprovação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos.

11.2. A CONTRATADA poderá utilizar o modelo de Ordem de Serviço constante no ANEXO I deste Termo de Referência.

11.3. As comunicações das ocorrências devem ser registradas em Ordem de Serviço, em duas vias, no qual o responsável técnico da Emgea fará constar a hora do chamado e a hora do atendimento.

11.4. Para efeito de controle dos prazos de atendimento dos chamados considerar-se-á aberto o chamado e, portanto, válido a partir do horário do acionamento da contratada.

11.5. O horário de fechamento do chamado será o horário do término lançado na Ordem de Serviço e atestado pelo responsável técnico da contratada em conjunto com o responsável técnico da Emgea.

11.6. Considerar-se-á prestado o serviço quando a Ordem de Serviço estiver encerrada.

11.7. Cada ordem de serviço deve discriminar o grau de severidade do chamado referente aos serviços de suporte técnico a serem realizados.

11.8. A contratada deve obedecer às condições, prazos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

11.9. O não cumprimento dos prazos estabelecidos e/ou falta de conformidade no atendimento para prestação dos serviços poderá ensejar à CONTRATADA as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência e em lei, bem como em glosas contratuais.

11.10. O não cumprimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência pela contratada, em decorrência de força maior ou caso fortuito, deverá ser imediatamente comunicado à Emgea para avaliação e registro na Ordem de Serviço. Caso a justificativa apresentada seja acatada pelos técnicos da Sutech, a contratada será exonerada de sanções.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA EMGEA

12.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio de empregados especialmente designados.

12.2. Fornecer à CONTRATADA relação com nome dos fiscais do contrato designados pela Emgea.

12.3. Fornecer à CONTRATADA relação com nome dos empregados da Superintendência de Tecnologia da Emgea - Sutech credenciados a abrir chamados e acompanhar os serviços contratados.

12.4. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências da Emgea, quando necessário, desde que devidamente identificados, para executar atividades relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo vedada, salvo se por autorização expressa da Emgea, o trânsito em áreas estranhas às suas atividades.

12.5. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados e/ou prepostos da CONTRATADA, necessários à execução do objeto descrito neste Termo de Referência.

12.6. Efetuar o pagamento das faturas nos prazos e condições pactuados, quando estes estiverem de acordo com o exigido.

12.7. Impugnar o pagamento de valores relativos a eventuais divergências entre as faturas e os serviços prestados pela CONTRATADA.

12.8. Informar à CONTRATADA os atos que possam interferir direta ou indiretamente na execução dos serviços a serem prestados.

12.9. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do Contrato.

12.10. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

12.11. Aprovar ou reprovar as atualizações ou modificações propostas pela CONTRATADA para fins de execução dos serviços contratados.

12.12. Manter pessoal técnico para prestar esclarecimentos sobre o ambiente tecnológico da Emgea, bem como esclarecimentos referentes aos serviços a serem executados pela CONTRATADA.

12.13. Não permitir que terceiros realizem os serviços especificados neste Termo de Referência, durante a vigência do Contrato.

12.14. Exigir a substituição de qualquer profissional cujo comportamento ou capacidade sejam julgados impróprios ao desempenho dos serviços a serem executados, por meio de comunicação formal à CONTRATADA.

12.15. Efetuar vistoria nos serviços realizados e aplicar as penalidades previstas no Contrato, caso seja constatada a prática de serviços à margem do Contrato.

- 12.16. Aplicar as sanções conforme previsto neste Termo de Referência e na legislação vigente.
- 12.17. Anotar em registro próprio e notificar a CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 12.18. Cada uma das partes concorda e garante que é individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 12.19. A Emgea reconhece que, para a prestação dos serviços contratados ou serviços correlatos, deverá prover à CONTRATADA acesso às informações, ao ambiente computacional e às suas dependências.
- 12.20. A Emgea garante que:
- 12.20.1. Os dados pessoais compartilhados, transferidos ou de qualquer forma disponibilizados para acesso e utilização pela CONTRATADA, de acordo com o contrato, foram coletados, transferidos e de qualquer forma tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil.
- 12.20.2. É capaz de cumprir com os direitos dos titulares garantidos pela LGPD.
- 12.20.3. Cumpre com todos os princípios para tratamento de dados pessoais estabelecidos pela LGPD, o que significa que a Emgea apenas compartilha, transfere ou disponibiliza para acesso da CONTRATADA aos dados pessoais que são pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento.
- 12.20.4. Comunicará a ANPD conforme os requisitos da LGPD em caso de incidente.
13. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 13.1. Indicar um representante responsável pelo Contrato, que realizará seu acompanhamento, atuando como interlocutor principal perante a Emgea.
- 13.2. Disponibilizar à Emgea, obrigatoriamente, canal de comunicação através de telefone gratuito 0800 ou telefone com ligação de custo local de Brasília-DF, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 13.3. Fornecer à Emgea a relação com nome do responsável técnico e da equipe encarregada pela prestação dos serviços contratados e pelo atendimento às solicitações de suporte técnico, relacionando o nome, endereço, telefones e endereço eletrônico (e-mail) pessoal corporativo e da empresa.
- 13.4. Entregar os serviços de acordo com as características mínimas exigidas neste Termo de Referência e seus anexos.
- 13.4.1. O não cumprimento das obrigações relativas à implantação, disponibilização, operação, suporte e manutenção dos serviços previstos neste Termo de Referência caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis.
- 13.5. Comunicar ao fiscal de contrato da Emgea, por escrito, a existência de anormalidades, condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.
- 13.6. Proceder a todos os levantamentos que se fizerem necessários para o planejamento das atividades a serem executadas.
- 13.7. Atender prontamente e prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Emgea.
- 13.8. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus funcionários e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos causarem à Emgea ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução dos serviços.
- 13.9. Ressarcir e/ou reparar qualquer dano causado aos bens de propriedade da Emgea, desde que, comprovadamente, sejam decorrentes dos serviços executados pela CONTRATADA.
- 13.9.1. No caso de ressarcimento à Emgea, será indicada por esta uma conta bancária ou outro meio para que a CONTRATADA efetue o ressarcimento, quando for o caso.
- 13.10. Respeitar durante a execução dos serviços todas as normas, políticas e legislação federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes.
- 13.11. Ser responsável pelos ônus decorrentes de todas as reclamações, ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam ser alegadas por terceiros contra a Emgea, decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 13.12. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive daquelas com deslocamentos dos empregados da CONTRATADA, seja dentro ou fora do Distrito Federal.
- 13.13. Arcar com prejuízos causados à Emgea e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus funcionários na execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.
- 13.14. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados e capacitados para executar os serviços objeto deste Termo de Referência.
- 13.15. Submeter à aprovação da Emgea as intervenções técnicas que possam alterar as configurações ou características da infraestrutura de telefonia da Emgea, bem como aprovação de laudos e relatórios técnicos, quando for o caso.
- 13.16. A paralisação da prestação dos serviços durante a fase da execução equivale ao descumprimento total das obrigações assumidas, ficando a CONTRATADA obrigada a finalizar as demandas pendentes e deixar o serviço de telefonia da Emgea em perfeito estado de funcionamento, podendo a Emgea aplicar as sanções previstas no Contrato e na legislação pertinente.
- 13.17. Executar os serviços de acordo com as políticas, normas e procedimentos de segurança existentes na Emgea, e manter a integridade do ambiente tecnológico da empresa durante a vigência do Contrato.
- 13.18. Responsabilizar-se pelos recursos materiais, tecnológicos, humanos e financeiros necessários à execução dos serviços, devendo providenciar os meios adequados para sua execução.
- 13.19. Arcar com prejuízos causados à Emgea e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados na execução dos serviços contratados.
- 13.20. Reparar, corrigir ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços prestados, objeto deste Termo de Referência, em que se verifiquem vícios ou incorreções resultantes da execução.
- 13.21. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Emgea, devendo os técnicos apresentar-se identificados por crachá ou devidamente uniformizados.
- 13.22. Adotar as providências necessárias para que seus funcionários e/ou prepostos observem a Política de Segurança da Informação, o Código de Ética, Integridade e Conduta (<https://www.Emgea.gov.br/Home/Page/9d925815-4516-43a0-af39-dd23adaf46db>), bem como a lei Anticorrupção vigente e as normas e os procedimentos adotados pela Emgea.
- 13.23. Manter sigilo, garantir a integridade e a disponibilidade dos documentos e informações que, em decorrência do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por perdas e/ou danos causados à Emgea e a terceiros.
- 13.24. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deve cumprir os prazos estabelecidos para prestação dos serviços e demais avenças pactuadas no Contrato a ser assinado, conforme as responsabilidades legais vigentes.
- 13.25. Arcar com todos os encargos sociais, trabalhistas, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução do Contrato, bem como os custos relativos ao deslocamento, estada e demais despesas de seus profissionais, caso exista.
- 13.26. Manter profissionais necessários para execução das atividades, com vista ao cumprimento dos prazos, níveis de serviço e em atendimento aos requisitos estabelecidos.
- 13.27. Substituir, sempre que exigido pelo Fiscal de Contrato da Emgea, o representante ou profissional cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da Emgea ou ao interesse do serviço público. Neste caso, deverá a CONTRATADA providenciar novo profissional, com as mesmas qualificações, experiência e nível de conhecimento do profissional substituído.
- 13.28. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço.
- 13.29. Observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho.
- 13.30. Cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência e sua proposta comercial, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas

decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

- 13.31. Realizar os serviços em perfeitas condições, conforme especificações, prazos e local constantes no Termo de Referência.
- 13.32. Prestar todos os esclarecimentos necessários à Emgea oriundos da execução dos serviços contratados e sujeitar-se às orientações do Fiscal do Contrato.
- 13.33. Relatar à Emgea, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, irregularidades ocorridas que impeçam, alterem ou retardem a execução dos serviços contratados, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento, sem prejuízo da análise da administração e das sanções previstas.
- 13.34. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.
- 13.35. Atender aos requisitos de sustentabilidade sócio ambiental, previstos nas legislações vigentes.
- 13.36. É vedado à CONTRATADA utilizar o nome da Emgea, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos.
- 13.37. É vedado à CONTRATADA reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito da Emgea.
- 13.38. Executar os serviços em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- 13.39. Cada uma das partes concorda e garante que é individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela ANPD.
- 13.40. A contar da data do efetivo conhecimento e/ou recebimento da informação disponibilizada pela Emgea, a CONTRATADA obriga-se:
- 13.40.1. Por si, por seus colaboradores e quaisquer outros que venham a obter informações em função do contrato estabelecido, manter o sigilo absoluto das informações, não devendo, de qualquer forma, utilizá-las para fim diverso daquele pelo qual lhe foram disponibilizadas;
- 13.40.2. A instruir devidamente os seus colaboradores quanto às melhores práticas aplicáveis em segurança da informação, bem como treinamento quanto às condutas a serem adotadas para a manutenção do sigilo da informação;
- 13.40.3. A não transportar informações para fora da Emgea sem ser expressamente autorizado por esta, ou quando permitido por força de contrato;
- 13.40.4. A não reproduzir, sem anuência da Emgea, parte ou a totalidade da informação classificada, exceto quando autorizado formalmente ou quando for necessário para o desenvolvimento de suas atribuições na Emgea;
- 13.40.5. A devolver, assim que solicitado pela Emgea ou quando concluído o prazo do contrato firmado, qualquer documento que contenha informação classificada que esteja sob a sua tutela, inclusive notas pessoais envolvendo informação classificada pela empresa, registros e documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estado sob seu controle.
- 13.41. A CONTRATADA garante que:
- 13.41.1. Realiza tratamento dos dados pessoais nos limites e para as finalidades permitidas pelo contrato;
- 13.41.2. Notifica a Emgea, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito, sobre:
- 13.41.2.1. Quaisquer pedidos de um titular em relação aos seus dados pessoais, incluindo, mas não se limitando a pedidos de acesso e/ou retificação, solicitações de exclusão, e outros pedidos semelhantes, sendo que a CONTRATADA não responderá a tais pedidos, a menos que expressamente autorizado pela Emgea.
- 13.41.2.2. Qualquer reclamação relacionada ao tratamento de dados pessoais, incluindo alegações de que o tratamento viola os direitos de titular.
- 13.41.2.3. Qualquer incidente relacionado aos dados pessoais tratados em decorrência do contrato.
- 13.41.2.4. Qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo a ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais em decorrência do contrato.
- 13.42. 13.41.3. Cooperar com a Emgea com relação às ações tomadas a partir da notificação descrita no Item 13.41.2, e atende, dentro dos limites técnicos razoáveis, às solicitações da Emgea com relação ao atendimento a referidas reivindicações, fornecendo as informações solicitadas no menor prazo possível.
- 13.42.1. Mantém os dados pessoais no mais absoluto sigilo e exige dos seus colaboradores que tratem os dados pessoais com observância dessas obrigações.
- 13.42.2. Limita o acesso aos dados pessoais ao número mínimo de colaboradores que tenham necessidade de acessar referidas informações para fins de cumprir com suas obrigações junto à Emgea.
- 13.42.3. Compromete-se com a segurança dos dados, incluindo medidas técnicas e de governança, que tenham por objetivo proteger os dados pessoais contra incidentes, bem como garantir que essas medidas assegurem um nível de segurança condizente com os riscos apresentados pelo tratamento, a natureza dos dados pessoais e as tecnologias de segurança disponíveis e razoavelmente aplicadas no setor de atuação das partes.
- 13.42.4. Cooperar com a Emgea em caso de qualquer incidente, devendo:
- 13.42.4.1. Adotar todas as medidas necessárias a fim de mitigar qualquer incidente envolvendo os dados pessoais e minimizar possíveis efeitos negativos aos titulares.
- 13.42.4.2. Prover a Emgea com todas as informações necessárias à apuração do ocorrido.
- 13.42.4.3. Abster-se de realizar qualquer comunicação a ANPD, autoridades públicas brasileiras, aos titulares ou terceiros, sem a prévia e expressa concordância da Emgea, que deve controlar a redação final dessas comunicações e quem deve realizá-las, observadas as disposições da LGPD.
- 13.42.5. Compromete-se a cumprir com os requisitos da LGPD sempre que for realizar a transferência de dados pessoais para o exterior e/ou para qualquer terceiro.
- 13.43. Mediante solicitação da Emgea, se compromete a conceder acesso a documentos e registros necessários para fins de verificação das obrigações previstas no contrato.

13.44. Obrigações técnico-operacionais:

- 13.44.1. Executar os serviços em conformidade com as melhores práticas e manuais estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.
- 13.44.2. Informar imediatamente à Emgea qualquer evento que possa comprometer a continuidade, a integridade e a disponibilidade dos serviços de telefonia da Emgea, bem como o suporte, a atualização ou a regular prestação dos serviços contratados.
- 13.44.3. A CONTRATADA responderá pelos níveis de serviço exigidos, e, caso as condições e prazos definidos neste Termo de Referência não sejam devidamente obedecidos, poderão ser aplicadas as glosas e as sanções previstas neste Termo de Referência.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. A inexecução total ou parcial do objeto, assim como a execução irregular, ou com atraso injustificado, com fundamento no artigo 83 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, sujeitará a licitante vencedora, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa, à aplicação das seguintes sanções:

- Advertência;
- Glosa, de forma prevista no instrumento convocatório ou no Contrato;
- Multa, de forma prevista no instrumento convocatório ou no Contrato; e
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Emgea, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

14.2. Conforme subitem 3.2.27.12 do Regulamento de Licitações e Contratos Administrativos da Emgea (LG.NOR.008.05), na aplicação das multas serão observados os seguintes percentuais:

14.2.1. De 0,2% (dois décimos por cento) a 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso, no caso de multa moratória e, para multa compensatória, entre 10% (dez por cento) e 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

14.2.1.1. Após o 15º (décimo quinto) dia corrido de atraso e a critério da Emgea, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total do objeto contratado. Neste caso, ficará a CONTRATADA sujeita a multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor referente aos serviços previstos no Item

1.1 do objeto.

14.2.1.2. Pela inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença e a critério da Emgea, poderá ser aplicada multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato.

14.3. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a outra.

14.4. Caso a contratada não possa cumprir os prazos estipulados para a prestação total ou parcial do(s) serviço(s), 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.

14.5. Nos casos mencionados no item acima a Emgea oficiará a CONTRATADA, comunicando-lhe a data-limite para a regularização da avença, sob pena da aplicação das sanções cabíveis.

14.6. A aplicação das multas não impede que a Emgea rescinda unilateralmente o Contrato.

14.7. Aplica-se à CONTRATADA as sanções dispostas no artigo 6º, da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, no caso de cometer as seguintes condutas:

14.7.1. Fraudar o Contrato;

14.7.2. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do Contrato, sem autorização em Lei; e

14.7.3. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

14.8. As sanções deverão ser aplicadas de forma gradativa, obedecidos aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

15. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

15.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Emgea, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

15.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, configurações, contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Emgea a tais documentos.

15.3. A CONTRATADA deverá tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

15.4. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

15.4.1. Término ou rompimento do Contrato;

15.4.2. Solicitação da Emgea.

16. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD

16.1. Para efeito do contrato, são consideradas as seguintes definições:

16.1.1. “ANPD” - Autoridade Nacional de Proteção de Dados - responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD e demais leis de proteção de dados no Brasil.

16.1.2. “Controlador” - pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais.

16.1.3. “Operador” - pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador.

16.1.4. “Titular” - pessoa física a quem se refere os Dados Pessoais que são objeto de tratamento;

16.1.5. “Dados Pessoais” - dados ou informações relacionadas a uma pessoa física identificada ou identificável, assim como dados pessoais sensíveis, conforme definidos na LGPD;

16.1.6. “Tratamento” - operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

16.1.7. “Incidente” - acesso não autorizado e situação acidental ou ilícita de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

16.2. Tratamento de Dados Pessoais:

16.2.1. As partes reconhecem que a CONTRATADA, na prestação de serviços do contrato, eventualmente pode realizar o tratamento de dados pessoais. Nessas atividades de tratamento, as partes reconhecem e acordam que a Emgea é o Controlador dos dados pessoais, enquanto a CONTRATADA é operadora dos dados pessoais.

16.2.2. A CONTRATADA trata os dados pessoais exclusivamente em nome e sob as instruções da Emgea, nos termos do contrato ou para cumprir com a legislação aplicável.

16.2.3. A Emgea garante que o tratamento dos dados pessoais pela CONTRATADA, uma vez que esteja em consonância com as suas instruções, não faz com que a CONTRATADA viole qualquer lei ou regulamento, especialmente a LGPD.

16.2.4. A CONTRATADA deve suspender imediatamente o tratamento dos dados pessoais e notificar imediatamente a Emgea, por escrito, se tomar conhecimento que qualquer instrução ou dado pessoal tratado viole a LGPD ou qualquer outra lei ou regulamento aplicável.

16.2.5. A CONTRATADA trata os dados pessoais necessários para a prestação dos serviços, nos termos do contrato.

16.3. Responsabilidades:

16.3.1. As partes concordam que o titular dos dados que sofra um dano decorrente do descumprimento das obrigações previstas no contrato pode ter o direito de receber uma indenização pelos danos sofridos.

16.3.2. A CONTRATADA será responsável perante a Emgea por quaisquer danos causados em decorrência de:

I - violação de suas obrigações no âmbito do contrato; ou

II - violação de qualquer direito dos titulares de dados, devendo ressarcir a Emgea por todo e qualquer gasto, custo, despesas, honorários advocatícios, custas processuais e/ou indenização/multa paga em decorrência de tal violação.

16.3.3. Para fins do disposto nesta cláusula, caso a Emgea receba qualquer reivindicação que deva ser indenizada pela CONTRATADA, deve notificar a CONTRATADA, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito.

16.3.4. Fica certo e ajustado que nenhuma cláusula de limitação de responsabilidade que tenha sido pactuada entre as partes pode ser invocada, no sentido de limitar o dever de indenização previsto no contrato.

16.4. Diligência de conformidade:

16.4.1. A CONTRATADA se compromete a fornecer à Emgea todas as informações necessárias para demonstrar conformidade com o contrato.

16.4.2. A CONTRATADA permite que a Emgea realize diligências para verificar a conformidade com o contrato, mediante prévia notificação.

16.4.3. A CONTRATADA se compromete a tomar todas as medidas para garantir que quaisquer vulnerabilidades de sistema, processos, governança e outros apontados no relatório de diligência sejam tratados adequadamente.

16.5. Prazo e rescisão:

16.5.1. Após o término do contrato, a Emgea pode requerer cópia dos dados pessoais que estejam nos sistemas e em posse da CONTRATADA, pelo prazo de 30

(trinta) dias.

16.5.2. Após esse período, caso a Emgea não se manifeste, a CONTRATADA realizará a eliminação, em definitivo de seu sistema, de qualquer registro dos dados pessoais (seja em formato digital ou físico), exceto na medida em que o seu armazenamento pela CONTRATADA seja exigido pela legislação aplicável. Nos casos de dados pessoais arquivados em sistemas de backup que são mantidos de forma isolada e inalterável para garantia da segurança do sistema, a CONTRATADA excluirá os dados pessoais de acordo com as políticas de exclusão e gestão de backup.

16.5.3. Caso a Emgea requeira a cópia dos dados pessoais, no momento que a CONTRATADA concluir a disponibilização, a Emgea deve assinar um termo de aceite reconhecendo que a devolução ocorreu de acordo com o contrato e que a CONTRATADA não possui qualquer obrigação adicional.

16.6. Disposições gerais:

16.6.1. As partes reconhecem que, na vigência e execução do contrato, existem determinadas responsabilidades da CONTRATADA que implicam no tratamento de dados pessoais, a fim de adequá-lo às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e da Política de Segurança de Informação.

16.6.2. O contrato constitui o meio apropriado para regular o tratamento de dados pessoais e substitui todos previamente celebrados entre a Emgea e a CONTRATADA para esta finalidade, se houver.

16.6.3. Sem prejuízo do disposto, a CONTRATADA pode coletar, utilizar e compartilhar os dados pessoais objeto do contrato para propósitos legítimos como:

- I - fornecer, desenvolver, aperfeiçoar e manter os serviços prestados;
- II - investigar fraudes, atividades ilícitas, *spam*, uso ilegal dos serviços; e/ou
- III - conforme determinado por lei ou regulação aplicável.

16.6.4. Nesses casos, a CONTRATADA é responsável pelo tratamento dos dados pessoais e os trata em conformidade com a Política de Privacidade e a Política de Segurança de Informação da Emgea e com a legislação aplicável.

16.6.5. A violação de segredo da Emgea implicará a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos e, sendo o caso, o cancelamento do contrato de prestação de serviços celebrado entre as empresas.

16.6.6. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e a Emgea, e abrangem, além das informações de que a CONTRATADA venha a tomar conhecimento, aquelas que já possui na presente data.

17. DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

17.1. Os processos operacionais dos serviços utilizados pela CONTRATADA deverão estar em consonância com as melhores práticas de sustentabilidade, contribuindo para a redução do impacto ambiental, quando for o caso.

17.2. A CONTRATADA deverá, preferencialmente, e em conformidade com as normas legais e regulamentares, participar e se engajar nas iniciativas e ações da Emgea, de caráter socioambiental, nas áreas vinculadas ao desenvolvimento sustentável, quando for o caso.

18. DA HABILITAÇÃO

18.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade do objeto, conforme condições a seguir estabelecidas:

18.1.1. Como condição prévia à contratação, a CONTRATADA deverá apresentar documentação de habilitação, dentro do prazo de validade e/ou regular, a fim de que a Emgea verifique eventual existência de sanção que impeça a contratação pretendida, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União;
- b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;
- c) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;
- d) Cadastro Informativo de Débitos não Quitados - CADIN, de que trata a Lei nº 10.522/2002;

18.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

18.1.3. Em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à trabalhista, em analogia ao disposto no artigo 3º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018, consultar-se-á o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF. Também poderão ser consultados os sites oficiais emissores de certidões, especialmente quando o proponente esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF, ou, ainda, quando não for credenciado nesta plataforma.

18.1.4. Caso a CONTRATADA não esteja cadastrada no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF, além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018, deverá apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista.

18.1.5. Habilitação Jurídica:

18.1.5.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

18.1.5.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 48, de 2018, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site www.portaldoempreendedor.gov.br;

18.1.5.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

18.1.5.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

18.1.5.5. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 6.204/2007 e da Instrução Normativa nº 81, de 10 de junho 2020, do Departamento Nacional de Registro de Registro Empresarial e Integração - DREI;

18.1.5.6. No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

18.1.5.7. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser a sucursal, filial ou agência;

18.1.5.8. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

18.1.5.9. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da respectiva consolidação.

18.1.6. Regularidade fiscal e trabalhista:

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

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

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

18.1.6.4. Prova de regularidade trabalhista;

18.1.6.5. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Estadual/Distrital;

18.1.6.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da contratada.

18.1.7. **Qualificação econômico-financeira:**

18.1.7.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da contratada.

18.1.7.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a contratada deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58 da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

18.1.7.3. A certidão, referida no subitem 18.1.7.1, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua emissão.

18.1.7.4. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da contratada.

18.1.7.5. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

18.1.7.6. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

18.1.7.7. Caso a CONTRATADA seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

18.1.8. **Habilitação Técnica:**

18.1.8.1. Para fins de comprovação da capacidade técnica, a CONTRATADA deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividades pertinentes, compatíveis e nos quantitativos iguais ou superiores ao objeto deste Termo de Referência, por meio da apresentação de **Atestado (s) de Capacidade Técnica**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que desempenhou ou desempenha serviços compatíveis com o objeto desta contratação em território nacional, na forma do art. 58, inciso II, da Lei 13.303 de 30 de junho de 2016.

18.1.8.2. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) constar a prestação dos **serviços de telecomunicações**.

18.1.8.3. A CONTRATADA disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

18.1.8.4. Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado, devendo o (s) documento (s) conter a Razão Social, o CNPJ, o endereço, o responsável pelas informações e respectivo cargo, e-mail e telefone de contato - ou qualquer outra forma de contato - além do nome e assinatura do Representante Legal da Atestante.

18.1.8.5. Serão aceitos atestados fornecidos em nome da empresa matriz ou da(s) eventual(is) empresa(s) filial(is).

18.1.8.6. A Emgea poderá realizar diligência na empresa vencedora e na empresa ou órgão que fornecer o atestado de capacidade técnica para averiguar a veracidade das informações prestadas, podendo o(s) envolvido(s) responder administrativa, civil e penalmente pelas informações prestadas. Na diligência poderão ser solicitados documentos tais como contratos, ordens de serviços, notas fiscais e outros que comprovem os serviços prestados no atestado fornecido.

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

18.1.8.8. Não serão aceitos Atestados de Capacidade de Técnica que não comprovem a aptidão da CONTRATADA para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

18.1.8.9. Para fins de comprovação de capacidade técnica, os atestados deverão conter a descrição detalhada dos serviços realizados que comprove que a CONTRATADA possui capacitação técnica para executar os serviços previstos nesta contratação.

18.1.8.10. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceite mediante a apresentação do contrato;

18.1.8.11. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de capacidade, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico operacional, a uma única contratação.

18.1.8.12. A soma dos atestados de capacidade técnica deve comprovar que a CONTRATADA prestou serviços compatíveis com os descritos neste Termo de Referência.

18.1.8.13. A licitante vencedora deverá apresentar, no ato da proposta, o **Ato de Autorização (Outorga) pleno e ativo** para o **Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC)** e para o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, expedidos pela ANATEL em nome da própria licitante.

18.1.8.14. **A concessão ou autorização homologada outorgada à licitante vencedora para prestar os serviços de telecomunicações, deve, obrigatoriamente, estar listada e disponível para consulta no sítio eletrônico da ANATEL.**

18.1.8.15. A concessão ou autorização homologada pela ANATEL deve estar **em nome da licitante classificada e deve ser mantida válida durante toda a vigência do Contrato.**

18.1.8.16. A não comprovação, pela licitante vencedora, do atendimento integral às exigências previstas nos subitens 18.1.8.12 a 18.1.8.12.2 implicará sua inabilitação no certame ou, se verificada durante a execução contratual, a adoção das medidas administrativas e contratuais cabíveis, inclusive eventual rescisão contratual e aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, no Contrato e na legislação aplicável.

18.1.8.17. A empresa contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, a comprovação da habilitação técnica, devendo apresentar tal comprovação sempre que solicitada pela Emgea, como condição para a continuidade da execução contratual.

19. **DA VISTORIA**

19.1. A vistoria às instalações da Emgea será facultativa às licitantes interessadas e poderá ser realizada por seus respectivos representantes, com a finalidade de propiciar o conhecimento das condições locais de execução dos serviços objeto desta contratação, ocasião em que será fornecida a correspondente **"Declaração de Vistoria"**.

19.1.1. Caso a vistoria não seja realizada, a licitante assumirá todos os ônus decorrentes dos serviços a serem prestados.

19.2. A licitante poderá realizar vistoria em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00h, na sede da Emgea, de modo a obter, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade, toda a informação necessária à elaboração da proposta.

19.3. Caso a licitante opte por realizar a vistoria, esta deverá ser realizada por representante da licitante em data e horário previamente agendado, que tenha conhecimento suficiente para identificar com clareza os recursos necessários que deverão ser utilizados no objeto da contratação em comento, de forma a possibilitar a correta formulação da proposta comercial a ser apresentada.

19.4. O agendamento deverá ser realizado por meio do e-mail sutec@emgea.gov.br, ou ainda, pelo telefone (61) 3214-4845 para falar com a Superintendência de Tecnologia - Sutech.

19.5. O representante da licitante designado para realizar a vistoria deverá apresentar à Emgea, no momento da visita, documento oficial de identificação, bem como autorização emitida pelo licitante para a realização de vistoria.

19.6. Para as licitantes que optarem pela não realização da vistoria, não serão aceitas alegações posteriores quanto ao detalhamento, especificações e obrigações que compõem a contratação, ficando a futura CONTRATADA obrigada a executar o contrato nos termos dispostos neste Termo de Referência e seus anexos.

19.7. É de responsabilidade da licitante o dimensionamento de sua proposta, de modo a não incorrer em omissões, as quais não poderão ser alegadas em favor de eventuais alterações no valor do objeto licitado.

19.8. Quando da vistoria ao local, a licitante deverá inteirar-se de todos os aspectos referentes à execução dos serviços.

19.9. Ao final da vistoria o representante da licitante deverá assinar a **"Declaração de Vistoria"**, conforme modelo do ANEXO II deste Termo de Referência, a qual será juntada ao dossiê da contratação.

19.10. Não haverá visita sem prévio agendamento e em mesma data/horário por mais de uma licitante.

20. **DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

20.1. A fiscalização do presente instrumento será exercida por representantes da Emgea, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços e dar ciência à Administração.

- 20.2. A fiscalização de que trata o subitem 20.1 não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados diretamente à Emgea ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do futuro contrato, em conformidade com o art. 76 da Lei nº 13.303, de 2016.
- 20.3. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da adequada alocação dos recursos necessários e do cumprimento das obrigações contratuais, em observância às disposições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 20.4. A Emgea reserva-se o direito de acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, por meio de representante designado para esse fim, com fundamento na forma do artigo 40, inciso VII da Lei nº 13.303/2016, e no Normativo da Emgea, LG.NOR.008.
- 20.5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência, ANEXOS e termos integrantes.
- 20.6. A apuração das entregas dos serviços não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:
- Períodos de interrupção previamente acordados;
 - Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia);
 - Motivos de força maior.
- 20.7. O Fiscal do Contrato efetuará o ateste da nota fiscal faturável, de acordo com a respectiva demanda, verificando os indicadores de glosa.
21. **DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**
- 21.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica:
- Todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
 - Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato;
 - Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e
 - Haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.
22. **DA SUBCONTRATAÇÃO**
- 22.1. Não será admitida a subcontratação do núcleo essencial do objeto contratado, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução dos serviços, por sua qualidade, disponibilidade, suporte, faturamento e pelos resultados contratualmente exigidos.
23. **DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**
- 23.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 meses, contado a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por até 5 (cinco) anos, nos termos do art. 71, caput, da Lei nº 13.303/2016..
24. **DA RESCISÃO DO CONTRATO**
- 24.1. A rescisão do contrato se dá:
- De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;
 - Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Emgea e a CONTRATADA;
 - Por determinação judicial.
- 24.2. Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:
- O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
 - A decretação de extinção, falência ou a instauração de insolvência civil;
 - O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e qualquer trabalho a menores de 16 (dezeses) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
 - A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
 - Inobservância da vedação ao nepotismo;
 - Prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da Emgea, direta ou indiretamente.
- 24.2.1. A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos III, IV, V e VI será efetivada após o regular processo administrativo.
- 24.3. Os efeitos da rescisão do Contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.
- 24.4. O contrato poderá ser extinto antecipadamente, mediante comunicação formal da Emgea com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, na hipótese de entrada em operação de nova contratação destinada a substituir integralmente o objeto contratual, desde que assegurado o pagamento dos serviços efetivamente prestados até a data da extinção e observadas as demais condições previstas no contrato.
- 24.5. Havendo a rescisão do Contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente ao serviço contratado.
25. **DO PAGAMENTO**
- 25.1. O pagamento dos serviços observará a natureza de cada item contratado, da seguinte forma:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	FORMA DE PAGAMENTO
1.1	Fornecimento, instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Único	Parcela única, após a execução dos serviços, mediante ateste da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato.
1.2	Assinatura mensal- Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	Parcelas mensais fixas, mediante ateste da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato.
1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	
1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	
1.5	Chamadas de entrada FIXO (0800)	Minuto	Parcelas mensais variáveis, de acordo com a quantidade de minutos efetivamente utilizados e devidamente comprovado por bilhetagem e validação do Fiscal do Contrato.
1.6	Chamadas de entrada MÓVEL (0800)	Minuto	
1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	
1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	
1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	
1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	

Tabela 8: Forma de pagamento dos serviços contratados.

- 25.2. Os pagamentos especificados no Item 25.1 serão realizados em até 8 (oito) dias úteis após ateste da Nota Fiscal/Fatura pelo Fiscal do Contrato, de acordo com as condições e preços pactuados no contrato, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado.
- 25.3. Caso a vencedora do certame for a mesma empresa que presta atualmente os serviços de telefonia IP na Emgea, a execução do Item 1.1 do objeto não será necessária, visto que o serviço se encontra implementado e prestado, não cabendo à Emgea qualquer obrigatoriedade de pagamento do Item 1.1 do objeto.
- 25.4. Os pagamentos serão creditados em favor da CONTRATADA, através de ordem bancária contra qualquer entidade bancária indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

- 25.5. No caso de fatura emitida com erro, esta será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data de sua reapresentação.
- 25.6. Nenhum pagamento será realizado pela Emgea sem que antes seja procedida prévia e necessária consulta ao Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, para comprovação de regularidade fiscal da CONTRATADA.
- 25.7. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao SICAF, a Emgea deverá advertir, por escrito, a CONTRATADA para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 25.8. O prazo disposto no subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Emgea.
- 25.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência para efeito de pagamento excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente na Emgea e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.
- 25.10. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES NACIONAL, deverá apresentar junto com a Nota Fiscal a devida declaração, de acordo com a SRF nº 1.540, de 05 de janeiro de 2015, publicada no Diário Oficial de 06 de janeiro de 2015, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
26. **DO REAJUSTE**
- 26.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano, contado a partir da data de assinatura do contrato.
- 26.2. Após o interregno de 1 (um) ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante solicitação formal da CONTRATADA, pelo Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, mantido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 26.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 26.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a Emgea pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 26.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 26.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 26.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 26.8. O reajuste será realizado por apostilamento.
27. **DA ESTIMATIVA DE CUSTOS**
- 27.1. Estima-se o custo total da contratação de **R\$ xxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)**, a ser pago pela Emgea à CONTRATADA conforme condições estabelecidas no Item 25 deste Termo de Referência.
- 27.2. Nos valores estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 27.3. Os valores são meramente estimativos, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA serão estabelecidos após conclusão do processo de contratação.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QTDE. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1 - SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP COM FORNECIMENTO DE VOIP	1.1	Instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk - 60 (sessenta) canais	Serviço Único	1		
	1.2	Assinatura mensal – Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	12		
	1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	12		
	1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	12		
	1.5	Chamadas de entrada FIXO	Minuto	48.000		
	1.6	Chamadas de entrada MÓVEL	Minuto	720.000		
	1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	19.200		
	1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	4.800		
	1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	600		
	1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	600		
VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)						

Tabela 9: Valores estimados para contratação dos serviços.

28. **DA MATRIZ DE RISCOS**
- 28.1. Tendo como premissa a obtenção da melhor execução contratual, mediante alocação de riscos à parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, a Emgea e a CONTRATADA identificam os riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz constante do ANEXO IV do Termo de Referência.
29. **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
- 29.1. Os recursos orçamentários estão previstos no Programa de Dispendios Globais – PDG da Emgea para 2026, aprovado pela Portaria MGI nº 3.277 de 15 de abril de 2026, que altera o Decreto 12.804, de 29.12.2025, e estão distribuídos da seguinte forma: Conta Contábil 451.03.12 – Despesa Adm. Utilidade e Serv. Provedor Telefonía, Rubrica Orçamentária 2.290.059.000 - Outras Despesas com processamento de dados, Item Orçamentário 1438 – Provedor Telefonía, Centro de Resultado 03.02.01 - Institucional.
30. **ANEXOS**
- 30.1. ANEXO I – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
- 30.2. ANEXO II – DECLARAÇÃO DE VISTORIA
- 30.3. ANEXO III – MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS
- 30.4. ANEXO IV – MATRIZ DE RISCOS

ANEXO I
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

CONTRATO Nº	Nº Ordem de Serviço: <Número do chamado registrado no Sistema de demandas da EMGEA - SISADE>	Chamado Técnico / Incidente:
Nome Solicitante:	Área:	Ramal contato:
Data da solicitação:	Outras informações:	

Descrição do Problema:

Descrição da Atividade a ser executada:

Responsável Técnico pela Execução da Atividade (CONTRATADA):	
Data e Hora de Abertura:	Data e Hora do Início do Atendimento:
Data e Hora de Restabelecimento:	

Situação da ordem de serviço:

Executada Não Executada

Causa raiz:

Solução adotada:
Evidências:

Aplicação de multa

Motivo:

ACEITE:

Responsável Técnico da CONTRATADA:	Data:	Horário:
Fiscal do Contrato:	Data:	Horário:

ANEXO II
DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos para os devidos fins, que o(a) Sr(a). _____, RG nº _____, representante indicado pela empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, visitou nesta data as dependências da Empresa Gestora de Ativos – Emgea, onde tomou conhecimento dos serviços a serem prestados, no âmbito da Emgea, e esclareceu todas as dúvidas sobre a execução do objeto a ser contratado.

A empresa acima citada declara que não alegará posteriormente o desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria, para solicitar qualquer alteração no valor do Contrato que viermos a celebrar, caso seja a vencedora.

ANEXO III
MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS

Valores Estimados em Reais (R\$)

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QTDE. MENSAL ESTIMADA	QTDE. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	1.1	Instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk - 60 (sessenta) canais	Serviço Único	N/A	1		
	1.2	Assinatura mensal – Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	1	12		
	1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	1	12		
	1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	1	12		
	1.5	Chamadas de entrada FIXO	Minuto	4.000	48.000		
	1.6	Chamadas de entrada MÓVEL	Minuto	60.000	720.000		
	1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	1.600	19.200		
	1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	400	4.800		
	1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	50	600		
	1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	50	600		
VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)							

ANEXO IV
MATRIZ DE RISCOS

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
-----------------	-------	--------------	----------	---------------	---------

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Prestação de serviços por colaborador com desvios éticos	Risco de compras e contratações	§ Fraude em compras e contratações. § Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas	§ Treinamento, workshop e orientações sobre ética. § Regulamento, normas e procedimentos internos. § Legislação vigente. § Instrumentos contratuais. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Médio	Médio
Suspensão ou cancelamento de procedimentos licitatórios	Risco de compras e contratações	§ Necessidade de novo processo licitatório. § Não prestação dos serviços que seriam contratados. § Solução tecnológica em produção sem amparo dos serviços de garantia e suporte técnica.	§ Equipe da Licitação. § Análise do procedimento licitatório pelas unidades envolvidas da Emgea.	Médio	Médio
Inobservância de normas externas	Risco de conformidade	§ Utilização de solução tecnológica em desconformidade com normas externas. § Penalidades e sanções administrativas.	§ Monitoramento do ambiente regulatório. § Aplicação das recomendações observadas em normas externas.	Médio	Médio
Inobservância de normas internas	Risco de conformidade	§ Configurações na solução tecnológica em desconformidade com as normas internas.	§ Atualização de políticas e normas internas. § Monitoramento do ambiente regulatório	Médio	Médio
Não adoção de providências para implantar medidas necessárias ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares	Risco de conformidade	§ Penalidades e sanções administrativas. § Penalidades e sanções legais.	§ Observação e aplicação das recomendações do fabricante. § Monitoramento do ambiente regulatório.	Baixo	Baixo
Descontinuidade de prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Interrupção na prestação dos serviços. § Realização de um novo procedimento licitatório.	§ Instrumentos contratuais § Fiscais de contratos	Baixo	Médio
Falha na prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Perda de registros que comprovam a integridade de transações (negociação, pagamento, dentre outros) § Fraude nas operações internas § Interrupção temporária de prestação de serviços § Indisponibilidade parcial ou total da solução tecnológica.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	Baixo	Médio

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Interrupção temporária de prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Indisponibilidade parcial ou total da solução tecnológica. § Indisponibilidade das atividades internas que dependem da certificação.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	Baixo	Baixo
Prestação de serviço em desacordo com o contratado	Risco de terceiro	§ Falha na prestação dos serviços. § Risco a integridade das atividades internas.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	Baixo	Baixo
Furto/roubo de bens ou valores	Risco de integridade	§ Furto/roubo ou bens de propriedade da Emgea ou de seus colaboradores.	§ Instrumentos contratuais. § Supervisão da Emgea sobre os técnicos da Contratada. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Médio	Médio
Uso indevido da informação	Risco de integridade	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Constrangimento.	§ Instrumentos contratuais. § Trilhas de auditoria nos sistemas e/ou serviços de TI. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Baixo	Médio
Apropriação indevida	Risco de integridade	§ Apropriação de equipamentos ou bens de propriedade da Emgea ou de seus colaboradores.	§ Instrumentos contratuais. § Supervisão da Emgea sobre os técnicos da Contratada. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Baixo	Médio
Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas	Risco de segurança da informação	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Constrangimento.	§ Instrumentos contratuais. § Trilhas de auditoria nos sistemas e/ou serviços de TI. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Médio	Alto
Falha de tratamento de dados pessoais pelo prestador de serviços	Risco de terceiro	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas. § Roubo, perda ou alteração de dados pessoais.	§ Instrumentos contratuais com cláusulas relativas à LGPD. § Fiscais de contratos.	Médio	Alto

ANEXOS II DO EDITAL

MODELO DE CONTRATO

CONTRATO N° /2026, QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA GESTORA DE ATIVOS S.A – EMGEA E

A EMPRESA GESTORA DE ATIVOS S.A. - Emgea, empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pelo Decreto n° 3.848, de 26 de junho de 2001, conforme autorização prevista no art. 7º da Medida Provisória n° 2.155, de 22 de junho de 2001, atual Medida Provisória n° 2.196-3, de 24 de agosto de 2001, regendo-se pelo Estatuto Social aprovado pela Ata da 32ª Assembleia Geral Extraordinária, de 23 de abril de 2026, publicado no Diário Oficial da União de 08 de maio de 2026, com sede no

SBS Quadra 2 Bloco J Lote 10, Salas nº 401, 501, 701, 801 e 1001 - Edifício Carlton Tower, Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-120, cadastrada sob o CNPJ/MF nº 04.527.335/0001-13 e Inscrição Estadual nº 07.423.948/001-92, representada por seu Diretor-Presidente, Sr. **FERNANDO DAMATA PIMENTEL**, brasileiro, casado, economista, portador da Carteira de Identidade nº 1.***.0, expedida pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Minas Gerais, inscrito no CPF sob o nº .845.316-, residente em Belo Horizonte/MG e domiciliado em Brasília/DF, designado pelo Conselho de Administração da Emgea, conforme Ata nº 154, com prazo de gestão unificado de 24 de dezembro de 2025 a 8 de abril de 2027, e Termo de Posse de 24 de dezembro de 2025, e pelo Diretor de Administração, Sr. **MARTVS ANTONIO ALVES DAS CHAGAS**, brasileiro, divorciado, Graduado em Ciências Sociais, portador da Carteira de Identidade nº. 6.***.***3, expedida pela Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais, inscrito no CPF sob o nº. ***.583.536-**, residente em Juiz de Fora/MG e domiciliado em Brasília/DF, designado pelo Conselho de Administração da Emgea, conforme Ata nº 140 da Reunião Extraordinária realizada em 9 de abril de 2025, e Termo de Posse de 9 de abril de 2025, doravante denominada de **CONTRATANTE**, e de outro lado cadastrada(o) no CNPJ/MF sob o nº, estabelecida(o) na, bairro, CEP.:, neste ato representada(o) pelo Sr., portadora(o) do CPF nº e do RG, daqui por diante denominada(o) **CONTRATADA(O)**, resolvem celebrar o presente Contrato, para atender às necessidades da **CONTRATANTE**, em conformidade com o que consta do **Processo SEI nº 10034.002710/2026-88**, referente ao **Pregão Eletrônico nº 00006/2026**, com fundamento na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, conforme condições previstas neste Contrato e seus anexos, passando a proposta da **CONTRATADA**, independentemente de sua transcrição, a fazer parte integrante e complementar deste Contrato, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia IP, com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades local (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), compreendendo o fornecimento, instalação, configuração, ativação, suporte técnico e operação de acesso digital SIP Trunk, faixa DDR, serviço 0800 e tráfego telefônico, pelo período de 1 (um) ano, conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidos no Edital do Pregão Eletrônico nº 000xx/2026 e seus anexos.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DO OBJETO**

2.1. O objeto desta contratação é composto por itens interdependentes e está agrupado em um único lote. Desta forma, será considerado, para fins de classificação, o menor valor global.

2.2. Os quantitativos de minutos indicados neste Contrato são meramente estimativos, destinados à formulação das propostas, à comparação objetiva entre licitantes e ao planejamento da contratação, não constituindo obrigação de consumo mínimo por parte da Emgea, sendo devida a remuneração apenas pelos serviços efetivamente utilizados, ressalvados os itens de assinatura mensal, cuja remuneração observará as condições fixas estabelecidas neste instrumento.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QTDE. MENSAL ESTIMADA	QTDE. ANUAL ESTIMADA
1 - SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP COM FORNECIMENTO DE VOIP	1.1	Instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Único	N/A	1
	1.2	Assinatura mensal – Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	1	12
	1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	1	12
	1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	1	12
	1.5	Chamadas de entrada FIXO (0800)	Minuto	4.000	48.000
	1.6	Chamadas de entrada MÓVEL (0800)	Minuto	60.000	720.000
	1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	1.600	19.200
	1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	400	4.800
	1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	50	600
	1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	50	600

Tabela 1: Quadro-resumo contendo os serviços e quantitativos a serem contratados.

2.3. Os serviços a serem contratados estão detalhados da seguinte forma:

2.3.1. **Instalação e configuração do acesso digital SIP Trunk (Tronco SIP) com 60 (sessenta) canais**

2.3.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar 1 (um) entroncamento digital de entrada e saída da central IPBX (SIP Trunk com 60 (sessenta) canais), via Internet, na sede da Emgea, devendo possuir as seguintes características:

2.3.1.2. A CONTRATADA deve garantir a compatibilidade com a infraestrutura de telefonia existente na Emgea, nos termos definidos neste Contrato.

2.3.1.3. A comunicação deverá utilizar protocolo de sinalização SIP, protocolos RTP (Real-time Transport Protocol) e SRTP (Secure RTP), sendo predominante a utilização deste último, e utilizar os codecs G.711µ ou G.711a para transmissão de voz, além de suportar os codecs G.722, G.729 A, G.729 B e G.729 AB, em conformidade com RFC 3261 (SIP), RFC 3550 (RTP), RFC 3711 (SRTP) e RFC 4566 (SDP), e com os padrões ITU-T aplicáveis aos codecs de voz (ex.: G.711, G.722 e G.729).

2.3.1.4. Os SIP Trunks deverão ser dimensionados pela CONTRATADA de forma a atender todos canais com o codec G711µ ou G711a, incluindo os cabeçalhos e criptografia.

2.3.1.5. A CONTRATADA deverá garantir que, no trecho de comunicação entre a infraestrutura da Emgea e a infraestrutura da CONTRATADA, as chamadas utilizem o codec solicitado no SBC (Session Border Controller) da solução, não permitindo transcodificação e alterações de amostragem que possam degradar a qualidade de voz.

2.3.1.6. Caso a vencedora do certame for a mesma empresa que presta atualmente os serviços de telefonia IP na Emgea, a execução desse item não será necessária, visto que o serviço se encontra implementado e prestado, não cabendo à Emgea qualquer obrigatoriedade de pagamento do Item 1.1 do objeto.

2.3.1.7. Os serviços de telefonia e o acesso digital SIP Trunk devem ser compatíveis e interoperáveis com a plataforma de PABX IP (on-premise ou virtual) da fabricante 3CX.

2.3.2. **Assinatura e suporte técnico para o acesso digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais**

2.3.2.1. Assinatura e suporte técnico mensal de 1 (um) entroncamento digital (SIP Trunk) com, no mínimo, 60 (sessenta) canais simultâneos.

2.3.3. **Assinatura da faixa DDR (Discagem Direta a Ramal) de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais**

2.3.3.1. Assinatura mensal para fornecimento de, no mínimo, 300 (trezentos) ramais, com acesso a DDR;

2.3.3.2. A CONTRATADA deve realizar a portabilidade dos números de telefone e ramais da Emgea, sem qualquer ônus adicional para a Emgea, dentro dos prazos regulamentares da ANATEL, garantindo a mínima interrupção do serviço de telefonia da Emgea.

2.3.4. **Assinatura de serviço de 0800**

2.3.4.1. Assinatura mensal do serviço de 0800, mediante fornecimento de 1 (um) número de telefone 0800 à Emgea, compreendendo:

- a) Recebimento de chamadas locais, originadas em telefones fixos ou celulares, para o número de telefone 0800 da Emgea; e
- b) Recebimento de chamadas de longa distância nacional (LDN), originadas em telefones fixos ou celulares, para o número de telefone 0800 da

Emgea.

2.3.4.2. A CONTRATADA deve realizar, sem qualquer ônus adicional à Emgea, a portabilidade do número de telefone 0800 atualmente utilizado na Emgea.

2.3.5. Chamadas de entrada FIXO (0800)

2.3.5.1. Recebimento de ligações originadas de telefone FIXO para o serviço de 0800 da Emgea (CHAMADAS ENTRANTES), com previsão de consumo de até 4.000 (quatro mil) minutos por mês;

2.3.5.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida no recebimento de chamadas (CHAMADAS ENTRANTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 48.000 (quarenta e oito mil) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.6. Chamadas de entrada MÓVEL (0800)

2.3.6.1. Recebimento de ligações originadas de telefone MÓVEL para o serviço de 0800 da Emgea (CHAMADAS ENTRANTES), com previsão de consumo de até 60.000 (sessenta mil) minutos por mês;

2.3.6.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida no recebimento de chamadas (CHAMADAS ENTRANTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 720.000 (setecentos e vinte mil) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.7. Chamadas de saída FIXO

2.3.7.1. Realização de ligações originadas de ramais da Emgea para telefone FIXO, local e de longa distância nacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 1.600 (mil e seiscentos) minutos por mês;

2.3.7.1.1. Para fins deste Contrato, a expressão "CHAMADAS SAINTES" corresponde às ligações de saída originadas da infraestrutura de telefonia da Emgea.

2.3.7.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 19.200 (dezenove mil e duzentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.8. Chamadas de saída MÓVEL

2.3.8.1. Realização de ligações originadas de ramais da Emgea para telefone MÓVEL, local e de longa distância nacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 400 (quatrocentos) minutos por mês;

2.3.8.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente consumida na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 4.800 (quatro mil e oitocentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.9. Chamada internacional FIXO

2.3.9.1. Realização de chamadas originadas de ramais da Emgea para telefone FIXO internacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 50 (cinquenta) minutos por mês;

2.3.9.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente utilizada na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 600 (seiscentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.10. Chamada internacional MÓVEL

2.3.10.1. Realização de chamadas originadas de ramais da Emgea para telefone MÓVEL internacional (CHAMADAS SAINTES), com previsão de consumo de até 50 (cinquenta) minutos por mês, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual;

2.3.10.2. A remuneração mensal da CONTRATADA será realizada conforme a quantidade de minutos efetivamente utilizada na realização de chamadas (CHAMADAS SAINTES) durante o período apurado, podendo os minutos não consumidos no período serem acumulados e utilizados ao longo da vigência contratual, perfazendo o total estimado de até 600 (seiscentos) minutos a serem consumidos durante a vigência contratual.

2.3.11. Recebimento ilimitado de chamadas locais, longa distância nacional (LDN) e longa distância internacional (LDI)

2.3.11.1. A CONTRATADA deve fornecer o serviço de recebimento ilimitado de chamadas locais, de longa distância nacional (LDN) e de longa distância internacional (LDI), originadas de telefones fixos ou celulares, para os ramais da Emgea, sem qualquer ônus adicional para a Emgea.

2.3.12. Não obrigatoriedade de consumo mínimo de chamadas pela Emgea

2.3.12.1. Para os itens 1.5 a 1.10 do objeto, por se tratarem de previsão de quantitativo de chamadas com remuneração variável conforme consumo, durante a vigência contratual não há qualquer obrigação da Emgea em consumir uma quantidade mínima de minutos para esses serviços contratados.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A entrega dos produtos e os serviços de instalação, configuração e suporte técnico deverão ser realizados na sede da Emgea, localizada no Setor Bancário Sul SBS Quadra 2 Bloco J Lote 10, Salas nº 401, 501, 701, 801 e 1001 - Edifício Carlton Tower, Bairro Asa Sul, CEP 70070-120, Brasília – DF.

4. CLÁUSULA QUARTA - DA IMPLANTAÇÃO E ENTREGA DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão prestados na sede da Emgea, no endereço indicado no Item 3 deste Contrato.

4.2. A implantação dos serviços deve ser realizada de acordo com o seguinte cronograma:

Marco	Evento	Responsável
AC	Assinatura do Contrato (AC)	CONTRATADA / Emgea
Até 5 (cinco) dias corridos após AC (RK)	Reunião de <i>kick-off</i>	CONTRATADA / Emgea
Até 5 (cinco) dias corridos após RK (IS)	Início da implantação dos serviços contratados (SIP Trunk, número 0800, numeração DDR e chamadas telefônicas)	CONTRATADA
Até 20 (vinte) dias corridos após RK (CS)	Conclusão da implantação e disponibilização dos serviços contratados em produção (SIP Trunk, número 0800, numeração DDR e chamadas telefônicas)	CONTRATADA
Até 5 (cinco) dias corridos após CS (VS)	Validação e testes de conformidade dos serviços implementados / Emissão do Termo de Aceite	Emgea

Tabela 2: Cronograma de implantação dos serviços contratados.

MARCO/EVENTO	DIAS CORRIDOS																	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Assinatura do Contrato																		
Reunião de kick-off		5 DIAS																
Início da implantação dos serviços contratados							5 DIAS											
Conclusão da implantação dos serviços contratados							20 DIAS											
Validação/Testes de conformidade - Emissão do Termo de Aceite																		

Figura 1: Cronograma de implantação dos serviços contratados.

- 4.3. A reunião de *kick-off* do contrato deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato.
- 4.4. O início da implantação dos serviços contratados deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos, contados da data de realização da reunião de *kick-off*, sendo fundamental que a CONTRATADA esteja preparada para cumprir esse prazo de forma ágil, minimizando impactos na operação da Emgea.
- 4.5. A conclusão da implantação dos serviços contratados, incluindo instalação, configuração, ativação, portabilidade, testes e disponibilização em produção, bem como a implementação do sistema de gerenciamento e acompanhamento de consumo dos serviços, deverá ser realizada em até 20 (vinte) dias corridos, contados da data de realização da reunião de *kick-off*.
- 4.6. Concluída a implantação, a Emgea efetuará a validação e os testes de conformidade dos serviços contratados no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da comunicação formal da CONTRATADA, para verificar se os serviços implementados estão em conformidade com os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos neste Contrato.
- 4.7. Após a validação e os testes de conformidade dos serviços, a Emgea fará a emissão do Termo de Aceite referente aos Itens 1.1 a 1.4 do objeto.
- 4.7.1. A contagem do período para fins de faturamento dos serviços de chamadas telefônicas iniciar-se-á a partir da data de emissão do Termo de Aceite, após conclusão da implantação, disponibilização em produção, validação e testes de conformidade dos serviços contratados.
- 4.7.2. Somente a partir da data de emissão do Termo de Aceite é que a CONTRATADA dará início ao faturamento dos serviços de chamadas telefônicas referentes aos Itens 1.5 a 1.10 do objeto.
- 4.8. A CONTRATADA deverá fornecer aos fiscais de contrato da Emgea acesso a um **portal web** para fins de monitoramento e emissão de relatórios das chamadas telefônicas, devendo, no mínimo, possuir filtro por período e os respectivos valores de cada uma das ligações.
- 4.9. Todos os prazos previstos no cronograma de implantação dos serviços estão determinados em dias corridos, e poderão ser antecipados pela CONTRATADA, conforme necessidade da Emgea e em comum acordo entre as partes, garantindo assim uma transição eficiente e sem prejuízos para a continuidade do serviço de telefonia atual da Emgea.

5. CLÁUSULA QUINTA - DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

- 5.1. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA nas modalidades *on-site* ou remota.
- 5.2. O serviço de suporte técnico prestado pela CONTRATADA deverá operar na modalidade 24x7, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, durante o período de vigência do contrato.
- 5.3. A CONTRATADA deverá fornecer à Emgea, no mínimo, 2 (dois) canais de atendimento, sendo um e-mail corporativo para abertura de chamados e/ou esclarecimento de dúvidas e um telefone corporativo, preferencialmente gratuito 0800, ou telefone fixo local de Brasília-DF.
- 5.4. A CONTRATADA deverá registrar e documentar todos os chamados técnicos, incidentes, solicitações de suporte e intervenções relacionadas aos serviços objeto deste Contrato em uma Ordem de Serviço, de forma a permitir sua rastreabilidade, fiscalização e comprovação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no Item 6 deste Contrato.
- 5.5. **Relatório Mensal de Suporte Técnico:** o relatório mensal de suporte técnico a ser disponibilizado pela CONTRATADA deve conter todos os chamados técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações:

- 5.5.1. Número da Ordem de Serviço/Chamado;
- 5.5.2. Serviço afetado;
- 5.5.3. Severidade;
- 5.5.4. Descrição da ocorrência;
- 5.5.5. Nome do responsável da Emgea pela abertura do chamado;
- 5.5.6. Data e hora de abertura;
- 5.5.7. Data e hora do início do atendimento;
- 5.5.8. Data e hora do início do restabelecimento;
- 5.5.9. Causa raiz;
- 5.5.10. Descrição da solução adotada;
- 5.5.11. Evidências;
- 5.5.12. Aceite da Emgea.

5.6. Relatório Mensal de Chamadas Telefônicas

- 5.6.1. A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal detalhado contendo todas as chamadas telefônicas objeto de tarifação, devendo conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 5.6.2. Identificação e endereço completo da CONTRATADA;
- 5.6.3. Identificação e endereço completo da Emgea;
- 5.6.4. Número do contrato administrativo celebrado;
- 5.6.5. Número da conta correspondente;
- 5.6.6. Número da Nota Fiscal/Fatura correspondente, com a respectiva data de vencimento;
- 5.6.7. Período de apuração das chamadas;
- 5.6.8. Data de emissão do relatório;
- 5.6.9. Quadro-resumo com as informações dos minutos consumidos no período, o saldo de minutos remanescentes até o final do contrato e os respectivos valores devidos no período, individualmente, para os seguintes serviços:
- 5.6.9.1. Chamadas de entrada FIXO (0800);
- 5.6.9.2. Chamadas de entrada MÓVEL (0800);
- 5.6.9.3. Chamadas de saída FIXO;
- 5.6.9.4. Chamadas de saída MÓVEL;

- 5.6.9.5. Chamada Internacional FIXO;
- 5.6.9.6. Chamada Internacional MÓVEL.

SERVIÇO	MINUTOS CONSUMIDOS NO PERÍODO	SALDO DA FRANQUIA CONTRATADA	VALOR (R\$)
Chamadas de entrada FIXO (0800)	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamadas de entrada MÓVEL (0800)	Xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamadas de saída FIXO	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamadas de saída MÓVEL	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamada Internacional FIXO	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx
Chamada Internacional MÓVEL	xx min xx seg	xx min xx seg	R\$ xxxxxx

Tabela 3: Modelo de quadro-resumo que deve constar no relatório mensal.

- 5.6.10. Lista detalhada de todas as chamadas realizadas, contendo:
- 5.6.10.1. Data e hora de cada ligação;
- 5.6.10.2. Número do telefone de origem da ligação (para CHAMADAS ENTRANTES);
- 5.6.10.3. Número do telefone de destino da ligação (para CHAMADAS SAINTES);
- 5.6.10.4. Tempo de duração da ligação; e
- 5.6.10.5. Valor da ligação.
- 5.6.11. O relatório mensal das chamadas realizadas deverá ser encaminhado aos fiscais de contrato e demais e-mails indicados pela área de tecnologia da Emgea.
- 5.6.12. O relatório mensal deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período, devendo constar esta informação no relatório.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

6.1. Para abertura e atendimento de chamados

- 6.1.1. A abertura e o atendimento de chamados deverão estar disponíveis em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), todos os dias do ano, atendendo aos seguintes níveis de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Prazo para início do atendimento	Prazo para solução definitiva do chamado
Alta	Indisponibilidade total do serviço de SIP Trunk, do número 0800, ou impossibilidade total de realização/recebimento de chamadas corporativas.	On-site ou remoto.	2 (duas) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.	4 (quatro) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.
Média	Degradação significativa do serviço, com impacto relevante na qualidade das chamadas, falhas intermitentes ou indisponibilidade parcial de funcionalidades.	On-site ou remoto.	4 (quatro) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.	No máximo 12 (doze) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.
Baixa	Dúvidas operacionais, solicitações de configuração, ajustes não críticos e ocorrências sem impacto relevante na continuidade do serviço.	Remoto.	24 (vinte e quatro) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.	48 (quarenta e oito) horas , contadas a partir da data/hora de abertura do chamado.

Tabela 4: Descrição dos níveis de severidade dos chamados e respectivos prazos de atendimento.

- 6.1.2. Serão considerados, para efeito do nível mínimo de serviço exigido:
- 6.1.2.1. Término do atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado pela Emgea e a solução definitiva da demanda pela CONTRATADA.
- 6.1.2.2. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.
- 6.1.2.3. O atendimento do chamado só será considerado concluído após o aceite formal da equipe técnica da Emgea. Caso a Emgea não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a Emgea fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas.
- 6.1.2.4. A severidade poderá ser reclassificada pela Emgea. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo, conforme a nova severidade, e seguirá os prazos dispostos na tabela acima.
- 6.1.2.5. É vedado à CONTRATADA interromper o atendimento de severidade “Alta” até que a solução esteja em pleno estado de funcionamento, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados.
- 6.1.2.6. Caso não sejam observados os prazos de início de atendimento e de solução definitiva do chamado estabelecidos na Tabela 4 deste Contrato, incidirão glosas, calculadas sobre o valor mensal do serviço correspondente, conforme o disposto na Tabela 5.

Glosa	Descrição	Valor da Glosa	Período máximo de atraso para cálculo da glosa
1	Aplicada quando há atraso na solução do chamado com severidade “Alta”	2% (dois por cento) , por hora ou fração de hora de atraso, do valor mensal do Contrato, referente à prestação mensal do serviço correspondente	Até o limite de 5 (cinco) horas de atraso, contadas a partir do prazo determinado na Tabela 4 para solução definitiva do chamado
2	Aplicada quando há atraso na solução do chamado com severidade “Média”	1% (um por cento) , por hora ou fração de hora de atraso, do valor mensal do Contrato, referente à prestação mensal do serviço correspondente	Até o limite de 8 (oito) horas de atraso, contadas a partir do prazo determinado na Tabela 4 para solução definitiva do chamado

3	Aplicada quando há atraso na solução do chamado com severidade "Baixa"	1% (um por cento), por dia ou fração de dia de atraso, do valor mensal do Contrato, referente à prestação mensal do serviço correspondente	Até o limite de 5 (cinco) dias de atraso, contados a partir do prazo determinado na Tabela 4 para solução definitiva do chamado
---	--	--	---

Tabela 5: Descrição dos valores e condições para aplicação das glosas contratuais.

6.1.2.7. Em caso de glosa a ser aplicada na fatura mensal, o Fiscal do Contrato deve:

6.1.2.7.1. emitir parecer indicando os chamados que tiveram atraso no atendimento e relacionar os motivos para aplicação da glosa contratual; e

6.1.2.7.2. comunicar formalmente a CONTRATADA a aplicação da glosa contratual.

6.1.2.8. A aplicação de glosas não exime a CONTRATADA das demais sanções administrativas previstas neste Contrato.

6.1.3. No caso de manutenção programada com potencial de indisponibilidade total ou parcial dos serviços, a CONTRATADA deverá notificar previamente a Emgea, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, informando a janela de manutenção, os impactos previstos, as medidas mitigatórias e o plano de retorno, devendo a execução ocorrer preferencialmente em período de menor impacto operacional.

6.1.4. Sem prejuízo do sistema de gerenciamento da CONTRATADA, a Emgea efetuará registro do chamado em seu sistema de controle para contabilidade dos tempos de atendimento e solução de problemas.

6.2. Para disponibilidade dos serviços de telefonia

6.2.1. A CONTRATADA deverá garantir, no mínimo, os seguintes níveis de disponibilidade mensal (*uptime*), medidos por componente e consolidados em relatório mensal:

Serviço/Componente	SLA
Serviço de fornecimento de SIP Trunk/Serviço de voz DDR (ramais)	≥ 99,72%
Serviço de 0800	≥ 99,80%

Tabela 6: Descrição dos SLAs de Disponibilidade.

6.2.2. Considera-se indisponibilidade a condição em que o serviço não funcione de forma adequada em produção, incluindo, exemplificativamente: falha de registro SIP persistente, falha de estabelecimento de chamadas e indisponibilidade do 0800, por erro atribuível à infraestrutura/integração da CONTRATADA.

6.2.3. A apuração de disponibilidade deverá considerar dados de monitoramento da CONTRATADA, registros de chamados e evidências técnicas disponíveis em página web a ser disponibilizada para acompanhamento da disponibilidade do serviço de telefonia e emissão de relatórios pela Emgea.

6.2.3.1. Sempre que houver divergência, prevalecerá a evidência técnica mais consistente, devendo a CONTRATADA disponibilizar logs/relatórios quando solicitado.

6.2.4. O não atingimento dos SLAs de disponibilidade ensejará em glosa à CONTRATADA, calculada sobre o valor mensal referente à prestação dos serviços de: assinatura mensal para acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais; assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais; e/ou assinatura mensal de serviço de 0800, conforme o disposto na tabela abaixo:

Glosa	Descrição	Valor da Glosa
1	Disponibilidade mensal abaixo do SLA e até 0,10% de diferença	1% (um por cento) , calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço objeto do Contrato.
2	Diferença mensal superior a 0,10% e até 0,50%	2% (dois por cento) , calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço objeto do Contrato.
3	Diferença mensal superior a 0,50%	3% (três por cento) , calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço objeto do Contrato.

Tabela 7: Descrição dos valores e condições para aplicação das glosas contratuais referentes ao SLA de disponibilidade.

6.2.5. Em caso de **indisponibilidade total do serviço de 0800 por período superior a 4 (quatro) horas**, poderá ser aplicada **glosa adicional de 5% (cinco por cento)**, calculada sobre o valor mensal do serviço referente ao Item 1.4 do objeto do Contrato, referente à assinatura mensal do serviço de 0800.

6.2.6. A aplicação de glosa não prejudica outras penalidades previstas no contrato, quando cabíveis.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

7.1. A fiscalização do presente instrumento será exercida por representantes da Emgea, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços e dar ciência à Administração.

7.2. A fiscalização de que trata o subitem 7.1 não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados diretamente à Emgea ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do futuro contrato, em conformidade com o art. 76 da Lei nº 13.303, de 2016.

7.3. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da adequada alocação dos recursos necessários e do cumprimento das obrigações contratuais, em observância às disposições estabelecidas neste Contrato.

7.4. A Emgea reserva-se o direito de acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, por meio de representante designado para esse fim, com fundamento na forma do artigo 40, inciso VII da Lei nº 13.303/2016, e no Normativo da Emgea, LG.NOR.008.

7.5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Contrato, anexos e termos integrantes.

7.6. A apuração das entregas dos serviços não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

7.6.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

7.6.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia);

7.6.3. Motivos de força maior.

7.7. O Fiscal do Contrato efetuará o ateste da nota fiscal faturável, de acordo com a respectiva demanda, verificando os indicadores de glosa.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

8.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 meses, contado a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por até 5 (cinco) anos, nos termos do art. 71, caput, da Lei nº 13.303/2016.

9. CLÁUSULA NONA – DO VALOR

9.1. O valor do presente Termo de Contrato é de até R\$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), com valor mensal estimado de até R\$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

9.2. Serão pagos apenas os serviços de fato solicitados pela Emgea e prestados pela CONTRATADA.

9.3. As descrições dos serviços com valores unitários e totais constam quadro abaixo:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QTDE. ANUAL ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1 -SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP COM FORNECIMENTO DE VOIP	1.1	Instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk - 60 (sessenta) canais	Serviço Único	1		
	1.2	Assinatura mensal – Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	12		
	1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	12		
	1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	12		
	1.5	Chamadas de entrada FIXO	Minuto	48.000		
	1.6	Chamadas de entrada MÓVEL	Minuto	720.000		
	1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	19.200		
	1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	4.800		
	1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	600		
	1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	600		
VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)						

9.4. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. Aprovado pela portaria Portaria MGI nº 3.277 de 15 de abril de 2026, que altera o Decreto 12.804, de 29 de dezembro de 2025, que aprova o Programa de Dispersões Globais - PDG das empresas estatais federais para o exercício financeiro de 2026, e estão distribuídos da seguinte forma:

Classificação Contábil e Orçamentária	
Decreto	Aprovado pela Portaria MGI nº 3.277 de 15 de abril de 2026, que altera o Decreto 12.804, de 29.12.2025, no Programa de Dispersões Globais – PDG da Emgea para 2026.
Rubrica Orçamentária	2.290.059.000 - Outras Despesas com processamento de dados
Item Orçamentário	1438 – Provedor Telefonía
Conta Contábil	451.03.12 – Despesa Adm. Utilidade e Serv. Provedor Telefonía
Centro de Resultado	03.02.01 - Institucional

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento dos serviços observará a natureza de cada item contratado, da seguinte forma:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	FORMA DE PAGAMENTO
1.1	Fornecimento, instalação e configuração - Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Único	Parcela única, após a execução dos serviços, mediante ateste da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato.
1.2	Assinatura mensal- Acesso Digital SIP Trunk – 60 (sessenta) canais	Serviço Mensal	Parcelas mensais fixas, mediante ateste da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato.
1.3	Assinatura mensal da faixa DDR de numeração com capacidade para, no mínimo, 300 (trezentos) ramais	Serviço Mensal	
1.4	Assinatura mensal de serviço de 0800	Serviço Mensal	
1.5	Chamadas de entrada FIXO (0800)	Minuto	Parcelas mensais variáveis, de acordo com a quantidade de minutos efetivamente utilizados e devidamente comprovado por bilhetagem e validação do Fiscal do Contrato.
1.6	Chamadas de entrada MÓVEL (0800)	Minuto	
1.7	Chamadas de saída FIXO	Minuto	
1.8	Chamadas de saída MÓVEL	Minuto	
1.9	Chamada Internacional FIXO	Minuto	
1.10	Chamada Internacional MÓVEL	Minuto	

Tabela 8: Forma de pagamento dos serviços contratados.

11.2. Os pagamentos especificados no Item 11.1 serão realizados em até 8 (oito) dias úteis após ateste da Nota Fiscal/Fatura pelo Fiscal do Contrato, de acordo com as condições e preços pactuados no contrato, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado.

11.3. Caso a vencedora do certame for a mesma empresa que presta atualmente os serviços de telefonia IP na Emgea, a execução do Item 1.1 do objeto não será necessária, visto que o serviço se encontra implementado e prestado, não cabendo à Emgea qualquer obrigatoriedade de pagamento do Item 1.1 do objeto.

11.4. Os pagamentos serão creditados em favor da CONTRATADA, através de ordem bancária contra qualquer entidade bancária indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

11.5. No caso de fatura emitida com erro, esta será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data de sua representação.

11.6. Nenhum pagamento será realizado pela Emgea sem que antes seja procedida prévia e necessária consulta ao Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, para comprovação de regularidade fiscal da CONTRATADA.

11.7. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao SICAF, a Emgea deverá advertir, por escrito, a CONTRATADA para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

11.8. O prazo disposto no subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Emgea.

11.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato para efeito de pagamento excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente na Emgea e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

11.10. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES NACIONAL, deverá apresentar junto com a Nota Fiscal a devida declaração, de acordo com a SRF nº 1.540, de 05 de janeiro de 2015, publicada no Diário Oficial de 06 de janeiro de 2015, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE

12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano, contado a partir da data de assinatura do contrato.

12.2. Após o interregno de 1 (um) ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante solicitação formal da CONTRATADA, pelo Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, mantido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a Emgea pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

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

12.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Indicar um representante responsável pelo Contrato, que realizará seu acompanhamento, atuando como interlocutor principal perante a Emgea.

13.2. Disponibilizar à Emgea, obrigatoriamente, canal de comunicação através de telefone gratuito 0800 ou telefone com ligação de custo local de Brasília-DF, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

13.3. Fornecer à Emgea a relação com nome do responsável técnico e da equipe encarregada pela prestação dos serviços contratados e pelo atendimento às solicitações de suporte técnico, relacionando o nome, endereço, telefones e endereço eletrônico (e-mail) pessoal corporativo e da empresa.

13.4. Entregar os serviços de acordo com as características mínimas exigidas neste Contrato e seus anexos.

13.4.1. O não cumprimento das obrigações relativas à implantação, disponibilização, operação, suporte e manutenção dos serviços previstos neste Contrato caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis.

13.5. Comunicar ao fiscal de contrato da Emgea, por escrito, a existência de anormalidades, condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.

13.6. Proceder a todos os levantamentos que se fizerem necessários para o planejamento das atividades a serem executadas.

13.7. Atender prontamente e prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Emgea.

13.8. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus funcionários e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos causarem à Emgea ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução dos serviços.

13.9. Ressarcir e/ou reparar qualquer dano causado aos bens de propriedade da Emgea, desde que, comprovadamente, sejam decorrentes dos serviços executados pela CONTRATADA.

13.9.1. No caso de ressarcimento à Emgea, será indicada por esta uma conta bancária ou outro meio para que a CONTRATADA efetue o ressarcimento, quando for o caso.

13.10. Respeitar durante a execução dos serviços todas as normas, políticas e legislação federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes.

13.11. Ser responsável pelos ônus decorrentes de todas as reclamações, ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam ser alegadas por terceiros contra a Emgea, decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Contrato.

13.12. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive daquelas com deslocamentos dos empregados da CONTRATADA, seja dentro ou fora do Distrito Federal.

13.13. Arcar com prejuízos causados à Emgea e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus funcionários na execução dos serviços previstos neste Contrato.

13.14. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados e capacitados para executar os serviços objeto deste Contrato.

13.15. Submeter à aprovação da Emgea as intervenções técnicas que possam alterar as configurações ou características da infraestrutura de telefonia da Emgea, bem como aprovação de laudos e relatórios técnicos, quando for o caso.

13.16. A paralisação da prestação dos serviços durante a fase da execução equivale ao descumprimento total das obrigações assumidas, ficando a CONTRATADA obrigada a finalizar as demandas pendentes e deixar o serviço de telefonia da Emgea em perfeito estado de funcionamento, podendo a Emgea aplicar as sanções previstas no Contrato e na legislação pertinente.

13.17. Executar os serviços de acordo com as políticas, normas e procedimentos de segurança existentes na Emgea, e manter a integridade do ambiente tecnológico da empresa durante a vigência do Contrato.

13.18. Responsabilizar-se pelos recursos materiais, tecnológicos, humanos e financeiros necessários à execução dos serviços, devendo providenciar os meios adequados para sua execução.

13.19. Arcar com prejuízos causados à Emgea e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados na execução dos serviços contratados.

13.20. Reparar, corrigir ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços prestados, objeto deste Contrato, em que se verifiquem vícios ou incorreções resultantes da execução.

13.21. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Emgea, devendo os técnicos apresentar-se identificados por crachá ou devidamente uniformizados.

13.22. Adotar as providências necessárias para que seus funcionários e/ou prepostos observem a Política de Segurança da Informação, o Código de Ética, Integridade e Conduta (<https://www.Emgea.gov.br/Home/Page/9d925815-4516-43a0-af39-dd23adaf46db>), bem como a lei Anticorrupção vigente e as normas e os procedimentos adotados pela Emgea.

13.23. Manter sigilo, garantir a integridade e a disponibilidade dos documentos e informações que, em decorrência do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por perdas e/ou danos causados à Emgea e a terceiros.

13.24. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deve cumprir os prazos estabelecidos para prestação dos serviços e demais avenças pactuadas no Contrato a ser assinado, conforme as responsabilidades legais vigentes.

13.25. Arcar com todos os encargos sociais, trabalhistas, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução do Contrato, bem como os custos relativos ao deslocamento, estada e demais despesas de seus profissionais, caso exista.

13.26. Manter profissionais necessários para execução das atividades, com vista ao cumprimento dos prazos, níveis de serviço e em atendimento aos requisitos estabelecidos.

13.27. Substituir, sempre que exigido pelo Fiscal de Contrato da Emgea, o representante ou profissional cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da Emgea ou ao interesse do serviço público. Neste caso, deverá a CONTRATADA providenciar novo profissional, com as mesmas qualificações, experiência e nível de conhecimento do profissional substituído.

13.28. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço.

13.29. Observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho.

13.30. Cumprir todas as obrigações constantes neste Contrato e sua proposta comercial, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as

despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

13.31. Realizar os serviços em perfeitas condições, conforme especificações, prazos e local constantes no Contrato.

13.32. Prestar todos os esclarecimentos necessários à Emgea oriundos da execução dos serviços contratados e sujeitar-se às orientações do Fiscal do Contrato.

13.33. Relatar à Emgea, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, irregularidades ocorridas que impeçam, alterem ou retardem a execução dos serviços contratados, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento, sem prejuízo da análise da administração e das sanções previstas.

13.34. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

13.35. Atender aos requisitos de sustentabilidade sócio ambiental, previstos nas legislações vigentes.

13.36. É vedado à CONTRATADA utilizar o nome da Emgea, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos.

13.37. É vedado à CONTRATADA reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito da Emgea.

13.38. Executar os serviços em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

13.39. Cada uma das partes concorda e garante que é individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela ANPD.

13.40. A contar da data do efetivo conhecimento e/ou recebimento da informação disponibilizada pela Emgea, a CONTRATADA obriga-se:

13.40.1. Por si, por seus colaboradores e quaisquer outros que venham a obter informações em função do contrato estabelecido, manter o sigilo absoluto das informações, não devendo, de qualquer forma, utilizá-las para fim diverso daquele pelo qual lhe foram disponibilizadas;

13.40.2. A instruir devidamente os seus colaboradores quanto às melhores práticas aplicáveis em segurança da informação, bem como treinamento quanto às condutas a serem adotadas para a manutenção do sigilo da informação;

13.40.3. A não transportar informações para fora da Emgea sem ser expressamente autorizado por esta, ou quando permitido por força de contrato;

13.40.4. A não reproduzir, sem anuência da Emgea, parte ou a totalidade da informação classificada, exceto quando autorizado formalmente ou quando for necessário para o desenvolvimento de suas atribuições na Emgea;

13.40.5. A devolver, assim que solicitado pela Emgea ou quando concluído o prazo do contrato firmado, qualquer documento que contenha informação classificada que esteja sob a sua tutela, inclusive notas pessoais envolvendo informação classificada pela empresa, registros e documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estado sob seu controle.

13.41. A CONTRATADA garante que:

13.41.1. Realiza tratamento dos dados pessoais nos limites e para as finalidades permitidas pelo contrato;

13.41.2. Notifica a Emgea, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito, sobre:

13.41.2.1. Quaisquer pedidos de um titular em relação aos seus dados pessoais, incluindo, mas não se limitando a pedidos de acesso e/ou retificação, solicitações de exclusão, e outros pedidos semelhantes, sendo que a CONTRATADA não responderá a tais pedidos, a menos que expressamente autorizado pela Emgea.

13.41.2.2. Qualquer reclamação relacionada ao tratamento de dados pessoais, incluindo alegações de que o tratamento viola os direitos de titular.

13.41.2.3. Qualquer incidente relacionado aos dados pessoais tratados em decorrência do contrato.

13.41.2.4. Qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo a ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais em decorrência do contrato.

13.41.3. Cooperar com a Emgea com relação às ações tomadas a partir da notificação descrita no Item 13.41.2, e atende, dentro dos limites técnicos razoáveis, às solicitações da Emgea com relação ao atendimento a referidas reivindicações, fornecendo as informações solicitadas no menor prazo possível.

13.41.4. Mantém os dados pessoais no mais absoluto sigilo e exige dos seus colaboradores que tratem os dados pessoais com observância dessas obrigações.

13.41.5. Limita o acesso aos dados pessoais ao número mínimo de colaboradores que tenham necessidade de acessar referidas informações para fins de cumprir com suas obrigações junto à Emgea.

13.41.6. Compromete-se com a segurança dos dados, incluindo medidas técnicas e de governança, que tenham por objetivo proteger os dados pessoais contra incidentes, bem como garantir que essas medidas assegurem um nível de segurança condizente com os riscos apresentados pelo tratamento, a natureza dos dados pessoais e as tecnologias de segurança disponíveis e razoavelmente aplicadas no setor de atuação das partes.

13.41.7. Cooperar com a Emgea em caso de qualquer incidente, devendo:

13.41.7.1. Adotar todas as medidas necessárias a fim de mitigar qualquer incidente envolvendo os dados pessoais e minimizar possíveis efeitos negativos aos titulares.

13.41.7.2. Prover a Emgea com todas as informações necessárias à apuração do ocorrido.

13.41.7.3. Abster-se de realizar qualquer comunicação a ANPD, autoridades públicas brasileiras, aos titulares ou terceiros, sem a prévia e expressa concordância da Emgea, que deve controlar a redação final dessas comunicações e quem deve realizá-las, observadas as disposições da LGPD.

13.41.8. Compromete-se a cumprir com os requisitos da LGPD sempre que for realizar a transferência de dados pessoais para o exterior e/ou para qualquer terceiro.

13.42. Mediante solicitação da Emgea, se compromete a conceder acesso a documentos e registros necessários para fins de verificação das obrigações previstas no contrato.

13.43. **Obrigações técnico-operacionais:**

13.43.1. Executar os serviços em conformidade com as melhores práticas e manuais estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

13.43.2. Informar imediatamente à Emgea qualquer evento que possa comprometer a continuidade, a integridade e a disponibilidade dos serviços de telefonia da Emgea, bem como o suporte, a atualização ou a regular prestação dos serviços contratados.

13.43.3. A CONTRATADA responderá pelos níveis de serviço exigidos, e, caso as condições e prazos definidos neste Contrato não sejam devidamente obedecidos, poderão ser aplicadas as glosas e as sanções previstas neste Contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA EMGEA

14.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio de empregados especialmente designados.

14.2. Fornecer à CONTRATADA relação com nome dos fiscais do contrato designados pela Emgea.

14.3. Fornecer à CONTRATADA relação com nome dos empregados da Superintendência de Tecnologia da Emgea - SuteC credenciados a abrir chamados e acompanhar os serviços contratados.

- 14.4. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências da Emgea, quando necessário, desde que devidamente identificados, para executar atividades relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo vedada, salvo se por autorização expressa da Emgea, o trânsito em áreas estranhas às suas atividades.
- 14.5. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados e/ou prepostos da CONTRATADA, necessários à execução do objeto descrito neste Contrato.
- 14.6. Efetuar o pagamento das faturas nos prazos e condições pactuados, quando estes estiverem de acordo com o exigido.
- 14.7. Impugnar o pagamento de valores relativos a eventuais divergências entre as faturas e os serviços prestados pela CONTRATADA.
- 14.8. Informar à CONTRATADA os atos que possam interferir direta ou indiretamente na execução dos serviços a serem prestados.
- 14.9. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do Contrato.
- 14.10. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.
- 14.11. Aprovar ou reprovar as atualizações ou modificações propostas pela CONTRATADA para fins de execução dos serviços contratados.
- 14.12. Manter pessoal técnico para prestar esclarecimentos sobre o ambiente tecnológico da Emgea, bem como esclarecimentos referentes aos serviços a serem executados pela CONTRATADA.
- 14.13. Não permitir que terceiros realizem os serviços especificados neste Contrato, durante a vigência do Contrato.
- 14.14. Exigir a substituição de qualquer profissional cujo comportamento ou capacidade sejam julgados impróprios ao desempenho dos serviços a serem executados, por meio de comunicação formal à CONTRATADA.
- 14.15. Efetuar vistoria nos serviços realizados e aplicar as penalidades previstas no Contrato, caso seja constatada a prática de serviços à margem do Contrato.
- 14.16. Aplicar as sanções conforme previsto neste Contrato e na legislação vigente.
- 14.17. Anotar em registro próprio e notificar a CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 14.18. Cada uma das partes concorda e garante que é individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD)
- 14.19. A Emgea reconhece que, para a prestação dos serviços contratados ou serviços correlatos, deverá prover à CONTRATADA acesso às informações, ao ambiente computacional e às suas dependências.
- 14.20. A Emgea garante que:
- 14.20.1. Os dados pessoais compartilhados, transferidos ou de qualquer forma disponibilizados para acesso e utilização pela CONTRATADA, de acordo com o contrato, foram coletados, transferidos e de qualquer forma tratados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis no Brasil.
- 14.20.2. É capaz de cumprir com os direitos dos titulares garantidos pela LGPD.
- 14.20.3. Cumpre com todos os princípios para tratamento de dados pessoais estabelecidos pela LGPD, o que significa que a Emgea apenas compartilha, transfere ou disponibiliza para acesso da CONTRATADA aos dados pessoais que são pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento.
- 14.20.4. Comunicará a ANPD conforme os requisitos da LGPD em caso de incidente.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

- 15.1. Para efeito do contrato, são consideradas as seguintes definições:
- 15.1.1. “ANPD” - Autoridade Nacional de Proteção de Dados - responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD e demais leis de proteção de dados no Brasil.
- 15.1.2. “Controlador” - pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais.
- 15.1.3. “Operador” - pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador.
- 15.1.4. “Titular” - pessoa física a quem se refere os Dados Pessoais que são objeto de tratamento;
- 15.1.5. “Dados Pessoais” - dados ou informações relacionadas a uma pessoa física identificada ou identificável, assim como dados pessoais sensíveis, conforme definidos na LGPD;
- 15.1.6. “Tratamento” - operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- 15.1.7. “Incidente” - acesso não autorizado e situação acidental ou ilícita de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 15.2. **Tratamento de Dados Pessoais:**
- 15.2.1. As partes reconhecem que a CONTRATADA, na prestação de serviços do contrato, eventualmente pode realizar o tratamento de dados pessoais. Nessas atividades de tratamento, as partes reconhecem e acordam que a Emgea é o Controlador dos dados pessoais, enquanto a CONTRATADA é operadora dos dados pessoais.
- 15.2.2. A CONTRATADA trata os dados pessoais exclusivamente em nome e sob as instruções da Emgea, nos termos do contrato ou para cumprir com a legislação aplicável.
- 15.2.3. A Emgea garante que o tratamento dos dados pessoais pela CONTRATADA, uma vez que esteja em consonância com as suas instruções, não faz com que a CONTRATADA viole qualquer lei ou regulamento, especialmente a LGPD.
- 15.2.4. A CONTRATADA deve suspender imediatamente o tratamento dos dados pessoais e notificar imediatamente a Emgea, por escrito, se tomar conhecimento que qualquer instrução ou dado pessoal tratado viole a LGPD ou qualquer outra lei ou regulamento aplicável.
- 15.2.5. A CONTRATADA trata os dados pessoais necessários para a prestação dos serviços, nos termos do contrato.
- 15.3. **Responsabilidades:**
- 15.3.1. As partes concordam que o titular dos dados que sofra um dano decorrente do descumprimento das obrigações previstas no contrato pode ter o direito de receber uma indenização pelos danos sofridos.
- 15.3.2. A CONTRATADA será responsável perante a Emgea por quaisquer danos causados em decorrência de:
- 15.3.2.1. violação de suas obrigações no âmbito do contrato; ou
- 15.3.2.2. violação de qualquer direito dos titulares de dados, devendo ressarcir a Emgea por todo e qualquer gasto, custo, despesas, honorários advocatícios, custas processuais e/ou indenização/multa paga em decorrência de tal violação.
- 15.3.3. Para fins do disposto nesta cláusula, caso a Emgea receba qualquer reivindicação que deva ser indenizada pela CONTRATADA, deve notificar a CONTRATADA, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito.

15.3.4. Fica certo e ajustado que nenhuma cláusula de limitação de responsabilidade que tenha sido pactuada entre as partes pode ser invocada, no sentido de limitar o dever de indenização previsto no contrato.

15.4. Diligência de conformidade:

15.4.1. A CONTRATADA se compromete a fornecer à Emgea todas as informações necessárias para demonstrar conformidade com o contrato.

15.4.2. A CONTRATADA permite que a Emgea realize diligências para verificar a conformidade com o contrato, mediante prévia notificação.

15.4.3. A CONTRATADA se compromete a tomar todas as medidas para garantir que quaisquer vulnerabilidades de sistema, processos, governança e outros apontados no relatório de diligência sejam tratados adequadamente.

15.5. Prazo e rescisão:

15.5.1. Após o término do contrato, a Emgea pode requerer cópia dos dados pessoais que estejam nos sistemas e em posse da CONTRATADA, pelo prazo de 30 (trinta) dias.

15.5.2. Após esse período, caso a Emgea não se manifeste, a CONTRATADA realizará a eliminação, em definitivo de seu sistema, de qualquer registro dos dados pessoais (seja em formato digital ou físico), exceto na medida em que o seu armazenamento pela CONTRATADA seja exigido pela legislação aplicável. Nos casos de dados pessoais arquivados em sistemas de backup que são mantidos de forma isolada e inalterável para garantia da segurança do sistema, a CONTRATADA excluirá os dados pessoais de acordo com as políticas de exclusão e gestão de backup.

15.5.3. Caso a Emgea requeira a cópia dos dados pessoais, no momento que a CONTRATADA concluir a disponibilização, a Emgea deve assinar um termo de aceite reconhecendo que a devolução ocorreu de acordo com o contrato e que a CONTRATADA não possui qualquer obrigação adicional.

15.6. Disposições gerais:

15.6.1. As partes reconhecem que, na vigência e execução do contrato, existem determinadas responsabilidades da CONTRATADA que implicam no tratamento de dados pessoais, a fim de adequá-lo às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e da Política de Segurança de Informação.

15.6.2. O contrato constitui o meio apropriado para regular o tratamento de dados pessoais e substitui todos previamente celebrados entre a Emgea e a CONTRATADA para esta finalidade, se houver.

15.6.3. Sem prejuízo do disposto, a CONTRATADA pode coletar, utilizar e compartilhar os dados pessoais objeto do contrato para propósitos legítimos como:

15.6.3.1. fornecer, desenvolver, aperfeiçoar e manter os serviços prestados;

15.6.3.2. investigar fraudes, atividades ilícitas, *spam*, uso ilegal dos serviços; e/ou

15.6.3.3. conforme determinado por lei ou regulação aplicável.

15.6.4. Nesses casos, a CONTRATADA é responsável pelo tratamento dos dados pessoais e os trata em conformidade com a Política de Privacidade e a Política de Segurança de Informação da Emgea e com a legislação aplicável.

15.6.5. A violação de segredo da Emgea implicará a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos e, sendo o caso, o cancelamento do contrato de prestação de serviços celebrado entre as empresas.

15.6.6. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e a Emgea, e abrangem, além das informações de que a CONTRATADA venha a tomar conhecimento, aquelas que já possui na presente data.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. A inexecução total ou parcial do objeto, assim como a execução irregular, ou com atraso injustificado, com fundamento no artigo 83 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, sujeitará o (a) licitante vencedor (a), sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa, à aplicação das seguintes sanções:

16.1.1. Advertência;

16.1.2. Glosa, de forma prevista no instrumento convocatório ou no Contrato;

16.1.3. Multa, de forma prevista no instrumento convocatório ou no Contrato; e

16.1.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Emgea, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

16.2. Conforme subitem 3.2.27.12 do Regulamento de Licitações e Contratos Administrativos da Emgea (LG.NOR.008.05), na aplicação das multas serão observados os seguintes percentuais:

16.2.1. De 0,2% (dois décimos por cento) a 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso, no caso de multa moratória e, para multa compensatória, entre 10% (dez por cento) e 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

16.2.2. Após o 15º (décimo quinto) dia corrido de atraso e a critério da Emgea, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total do objeto contratado. Neste caso, ficará a CONTRATADA sujeita a multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor referente aos serviços previstos no Item 1.1 do objeto.

16.2.3. Pela inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença e a critério da Emgea, poderá ser aplicada multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato.

16.3. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a outra.

16.4. Caso a contratada não possa cumprir os prazos estipulados para a prestação total ou parcial do(s) serviço(s), 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.

16.5. Nos casos mencionados no item acima a Emgea oficiará a CONTRATADA, comunicando-lhe a data-limite para a regularização da avença, sob pena da aplicação das sanções cabíveis.

16.6. A aplicação das multas não impede que a Emgea rescinda unilateralmente o Contrato.

16.7. Aplica-se à CONTRATADA as sanções dispostas no artigo 6º, da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, no caso de cometer as seguintes condutas:

16.7.1. Fraudar o Contrato;

16.7.2. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do Contrato, sem autorização em Lei; e

16.7.3. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

16.8. As sanções deverão ser aplicadas de forma gradativa, obedecidos aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – RESCISÃO CONTRATUAL

17.1. A rescisão do contrato se dá:

17.1.1. De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;

17.1.2. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Emgea e a CONTRATADA;

17.1.3. Por determinação judicial.

17.2. Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

a) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

- b) A decretação de extinção, falência ou a instauração de insolvência civil;
- c) O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- d) A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- e) Inobservância da vedação ao nepotismo;
- f) Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da Emgea, direta ou indiretamente.

17.2.1. A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos III, IV, V e VI será efetivada após o regular processo administrativo.

17.3. Os efeitos da rescisão do Contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

17.4. O contrato poderá ser extinto antecipadamente, mediante comunicação formal da Emgea com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, na hipótese de entrada em operação de nova contratação destinada a substituir integralmente o objeto contratual, desde que assegurado o pagamento dos serviços efetivamente prestados até a data da extinção e observadas as demais condições previstas no contrato.

17.5. Havendo a rescisão do Contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente ao serviço contratado.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES

18.1. Este Contrato poderá ser alterado com as devidas justificativas, observados os preceitos de direito público, a supremacia do interesse público e as disposições dos **Arts. 72 e 81 da Lei nº 13.303/2016**, mediante a celebração de **Termo Aditivo**, o qual deverá ser publicado no Diário Oficial da União e/ou no Portal de Transparência da Emgea (ou Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP), como condição indispensável para sua eficácia.

18.2. Conforme previsão do artigo 81, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, este Contrato poderá ser alterado nos seguintes casos:

18.3. Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

18.4. Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta lei;

18.5. Quando conveniente a substituição da garantia de execução;

18.6. Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica de inaplicabilidade dos termos contratuais;

18.7. Quando necessária a forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

18.8. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobreviverem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

18.9. A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais.

18.10. A CONTRATADA de comum acordo com a CONTRATANTE, poderão nas mesmas condições contratuais, celebrar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18.11. As supressões resultantes de acordo celebradas entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18.12. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica:

18.13. Todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

18.14. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato;

18.15. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e

18.16. Haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – VEDAÇÕES

19.1. É vedado à CONTRATADA:

19.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

19.1.2. Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

20.1. Os processos operacionais, equipamentos e produtos utilizados pela Contratada deverão estar em consonância com as melhores práticas de sustentabilidade, contribuindo para a redução do impacto ambiental, quando for o caso.

20.2. A Contratada deverá, preferencialmente, e em conformidade com as normas legais e regulamentares, participar e se engajar nas iniciativas e ações da Emgea, de caráter socioambiental, nas áreas vinculadas ao desenvolvimento sustentável, quando for o caso.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA ORDEM DE SERVIÇO

21.1. A CONTRATADA deverá registrar e documentar todos os chamados técnicos, incidentes, solicitações de suporte e intervenções relacionadas aos serviços objeto deste Termo de Referência, de forma a permitir sua rastreabilidade, fiscalização e comprovação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos.

21.2. A CONTRATADA poderá utilizar o modelo de Ordem de Serviço constante no ANEXO I do Termo de Referência.

21.3. As comunicações das ocorrências devem ser registradas em Ordem de Serviço, em duas vias, no qual o responsável técnico da Emgea fará constar a hora do chamado e a hora do atendimento.

21.4. Para efeito de controle dos prazos de atendimento dos chamados considerar-se-á aberto o chamado e, portanto, válido a partir do horário do acionamento da contratada.

21.5. O horário de fechamento do chamado será o horário do término lançado na Ordem de Serviço e atestado pelo responsável técnico da contratada em conjunto com o responsável técnico da Emgea.

21.6. Considerar-se-á prestado o serviço quando a Ordem de Serviço estiver encerrada.

21.7. Cada ordem de serviço deve discriminar o grau de severidade do chamado referente aos serviços de suporte técnico a serem realizados.

21.8. A contratada deve obedecer às condições, prazos e níveis de serviço estabelecidos neste Contrato.

21.9. O não cumprimento dos prazos estabelecidos e/ou falta de conformidade no atendimento para prestação dos serviços poderá ensejar à CONTRATADA as sanções administrativas previstas neste Contrato e em lei, bem como em glosas contratuais.

21.10. O não cumprimento dos prazos estabelecidos neste Contrato pela contratada, em decorrência de força maior ou caso fortuito, deverá ser imediatamente comunicado à Emgea para avaliação e registro na Ordem de Serviço. Caso a justificativa apresentada seja acatada pelos técnicos da SuteC, a contratada será exonerada de sanções.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

22.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa

jurídica:

- 22.1.1. Todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- 22.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato;
- 22.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e
- 22.1.4. Haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

23.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Emgea, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

23.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, configurações, contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Emgea a tais documentos.

23.3. A CONTRATADA deverá tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

23.4. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

- 23.4.1. Término ou rompimento do Contrato;
- 23.4.2. Solicitação da Emgea.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA MATRIZ DE RISCO

24.1. Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação de riscos a parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, o CONTRATANTE e a CONTRATADA identificam os riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz constante do Anexo I deste Contrato.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

25.0.1. Não será admitida a subcontratação do núcleo essencial do objeto contratado, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução dos serviços, por sua qualidade, disponibilidade, suporte, faturamento e pelos resultados contratualmente exigidos.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

26.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303, de 2016, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

27.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme dispõe o §2º, do artigo 51, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – FORO

28.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

E assim, por estarem de acordo, ajustados e contratados, após lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente Contrato.


Emgea

CONTRATADA

ANEXO I DO CONTRATO
MATRIZ DE RISCO

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Prestação de serviços por colaborador com desvios éticos	Risco de compras e contratações	§ Fraude em compras e contratações. § Vazamento de informações estratégicas sigilosas	§ Treinamento, workshop e orientações sobre ética. § Regulamento, normas e procedimentos internos. § Legislação vigente. § Instrumentos contratuais. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Médio	Médio

EVENTO DE RISCO	RISCO	§ Necessidade de CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Suspensão ou cancelamento de prestação de serviços por colaborador com desvios éticos	Risco de compras e contratações de compras e contratações	§ Não prestação dos serviços que seriam contratados. em compras e contratações. em provida solução informaçoes dos estragos de suporte técnica. § Utilização de solução	§ Equipamento e ferramentas orientadas sobre o procedimento licitatório e pelas unidades envolvidas. § Legislação vigente. Instrumentos contratuais. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Médio	Médio
Inobservância de normas externas	Risco de conformidade	§ tecnológica em desconformidade com normas externas. § Penalidades e sanções administrativas. § Configurações na solução	§ ambiente regulatório. § Aplicação das recomendações observadas em normas externas. § Atualização de políticas e normas internas.	Médio	Médio
Inobservância de normas internas	Risco de conformidade	§ desconformidade com normas internas. § Necessidade de conformidade com o processo licitatório.	§ Monitoramento do ambiente regulatório	Médio	Médio
Não adoção de providências de suspensão de atividades necessárias ao procedimento licitatório e regulamentares	Risco de conformidade	§ Não prestação dos serviços que seriam contratados. em compras e contratações. em provida solução informaçoes dos estragos de suporte técnica. § Penalidades e sanções legais, produção sem amparo dos serviços de suporte técnico.	§ Equipe da Licitada, observação e aplicação das recomendações do fabricante, pelo monitoramento das unidades do ambiente regulatório. Emgea.	Baixo	Baixo
Descontinuidade de prestação de serviços. Inobservância de normas externas	Risco de terceiro Risco de conformidade	§ utilização de solução tecnológica em desconformidade com normas externas. § Realização de um novo procedimento com normas externas. § Penalidades e sanções legais, perda de registros administrativos, que comprovam a integridade da solução.	§ Instrumentos contratuais de recomendações observadas em normas externas.	Baixo	Médio
Inobservância de normas internas	Risco de conformidade	§ Configurações na solução tecnológica em desconformidade com normas internas. § Realização de um novo procedimento com normas internas.	§ Atualização de políticas e normas internas. § Monitoramento do ambiente regulatório.	Médio	Médio
Falha na prestação de serviços para implantar medidas necessárias ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares	Risco de terceiro Risco de conformidade	§ Fraude nas operações internas. § Interrupção de prestação de serviços. § Penalidades e sanções legais, perda parcial ou total da solução.	§ Instrumentos contratuais. § Observação de contratos, aplicação das recomendações do fabricante. § Monitoramento do ambiente regulatório.	Baixo	Médio
Descontinuidade interrupção temporária de prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Interrupção na prestação de serviços, ou total da solução. § Realização de um novo procedimento com normas internas.	§ Instrumentos contratuais de recomendações observadas em normas externas.	Baixo	Médio
Prestação de serviço em desacordo com o contratado	Risco de terceiro	§ Perda de registros que comprovam a integridade da solução. § Realização de um novo procedimento com normas internas.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	Baixo	Baixo
Falha na prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Fraude nas operações internas. § Interrupção de prestação de serviços. § Penalidades e sanções legais, perda parcial ou total da solução.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	Baixo	Médio
Furto/roubo de bens ou valores	Risco de integridade	§ Interrupção de prestação de serviços. § Realização de um novo procedimento com normas internas.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	Médio	Médio

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Uso indevido da informação	Risco de integridade	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Constrangimento. Fraude em compras e apropriação de equipamentos ou bens. § Vazamento de informações proprietárias ou sigilosas de colaboradores.	§ Trilhas de auditoria nos sistemas e/ou serviços de TI. § Termos de Sigilo e Responsabilidade. Regulamentos e procedimentos da Emgea sobre os contratos vigentes. § Instrumentos contratuais de Sigilo e Responsabilidade.	Baixo	Médio
Prestação de serviços por colaborador com apropriação indevida	Risco de compras e contratações	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Constrangimento.	§ Trilhas de auditoria nos sistemas e/ou serviços de TI. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Médio	Médio
Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas	Risco de segurança da informação	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Constrangimento.	§ Trilhas de auditoria nos sistemas e/ou serviços de TI. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	Baixo	Médio
Falha de tratamento de terceiro	Risco de terceiro	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros.	§ Instrumentos contratuais com cláusulas relativas à LGPD.	Médio	Alto
de serviços		§ Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas. § Não prestação ou perda ou alteração de dados pessoais. § Solução tecnológica em produção sem amparo dos serviços de garantia e suporte técnica.	§ Fiscais de contratos. § Equipe da Licitação. § Análise do procedimento licitatório pelas unidades envolvidas da Emgea.	Médio	Alto
Suspensão ou cancelamento de Tabela 1: Descrição dos riscos relacionados à contratação e prestação dos serviços.	Risco de compras e contratações			Médio	Médio
Inobservância de normas externas	Risco de conformidade	§ Utilização de solução tecnológica em desconformidade com normas externas.	§ Monitoramento do ambiente regulatório. § Aplicação das recomendações observadas em normas administrativas.	Médio	Médio
Documento assinado eletronicamente por Martvs Antonio às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .		§ Penalidades e sanções administrativas.	§ Atualização de políticas e normas internas. § Monitoramento do ambiente regulatório		
 A autenticidade deste documento pode ser verificada informando o código verificador 0196292 e o código CRC 529FB282 .	Inobservância de normas internas	§ Configurações na solução tecnológica em desconformidade com as normas internas.	§ Atualização de políticas e normas internas. § Monitoramento do ambiente regulatório	Médio	Médio
Referência: Processo nº 10034.002710/2026-88	Não adoção de providências para implantar medidas necessárias ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares	§ Penalidades e sanções administrativas. § Penalidades e sanções legais.	§ Observação e aplicação das recomendações do fabricante. § Monitoramento do ambiente regulatório.	Baixo	Baixo
Descontinuidade de prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Interrupção na prestação dos serviços. § Realização de um novo procedimento licitatório.	§ Instrumentos contratuais Fiscais de contratos	Baixo	Médio
Falha na prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Perda de registros que comprovam a integridade de transações (negociação, pagamento, dentre outros) § Fraude nas operações internas § Interrupção temporária de prestação de serviços § Indisponibilidade parcial ou total	§ Instrumentos contratuais. Fiscais de contratos.	Baixo	Médio