



Termo de Referência n.º 10/2026 - SETUR/SUAG/UNAD/DIRAD/GEINF

## **1. OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Voz sobre IP (VoIP), incluindo o fornecimento, implantação, configuração, gerenciamento, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, treinamento, disponibilização de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, softphones, sistema de videoconferência integrado, chatbot corporativo e sistema de gestão, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. A solução deverá ser fornecida na modalidade de serviço continuado, com disponibilização integral dos recursos necessários ao pleno funcionamento da telefonia institucional da Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal – SETUR/DF.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

2.1. A presente contratação será regida pela seguinte legislação e normativos aplicáveis:

- I – Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- II – Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de março de 2023;
- III – Lei Distrital nº 4.611, de 09 de agosto de 2011;
- IV – Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- V – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD);
- VI – Demais legislações e normativos aplicáveis à matéria.

## **3. MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DA DISPENSA DE LICITAÇÃO**

3.1. A presente contratação será realizada por meio de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

3.2. O referido dispositivo legal estabelece que é dispensável a licitação para contratação que envolva valores inferiores ao limite legal estabelecido para serviços e compras em geral.

3.3. O valor total estimado da presente contratação é de R\$ 60.459,63 (sessenta mil quatrocentos e cinquenta e nove reais e sessenta e três centavos), conforme pesquisa de preços realizada nos termos do Decreto Distrital nº 44.330/2023, encontrando-se dentro do limite legal vigente para dispensa de licitação.

3.4. A adoção da dispensa de licitação mostra-se adequada, observando os princípios da economicidade, eficiência, celeridade processual e interesse público, permitindo a contratação mais ágil sem prejuízo da competitividade, uma vez que será realizada pesquisa de preços com fornecedores do ramo.

3.5. A contratação observará todos os procedimentos formais exigidos pela Lei nº 14.133/2021, incluindo:

- I – formalização do processo administrativo;
- II – pesquisa de preços válida;
- III – justificativa da escolha do fornecedor;
- IV – justificativa do preço;
- V – publicação do extrato da contratação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

## **3.6. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

3.6.1. A seleção do fornecedor será realizada com base no critério de menor preço global, desde que atendidas integralmente as especificações técnicas, condições de execução e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

## **3.7. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR**

3.7.1. A escolha da proposta mais vantajosa ocorrerá mediante pesquisa de preços realizada junto a fornecedores do ramo, observados os parâmetros estabelecidos no Decreto Distrital nº 44.330/2023 e no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

## **4. ENQUADRAMENTO DO OBJETO**

- 4.1. O objeto caracteriza-se como serviço comum, conforme art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.
- 4.2. Nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, os serviços de telefonia VoIP e PABX não se enquadram como solução de TIC para fins de aplicação obrigatória daquela norma.
- 4.3. Dessa forma, a contratação segue o rito ordinário previsto na Lei nº 14.133/2021, não se aplicando o fluxo específico de contratações de soluções de TIC estabelecido na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.
- 4.4. Foi realizada consulta aos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas para Licenciamento de Software disponibilizados pela Secretaria de Governo Digital do Governo Federal, não sendo identificada solução catalogada compatível com o objeto da presente contratação, uma vez que os catálogos existentes contemplam exclusivamente licenciamento de softwares corporativos, não abrangendo serviços de telefonia STFC/VoIP ou soluções de comunicação corporativa.
- 4.5. Dessa forma, não se aplica a adesão a acordos corporativos ou utilização de catálogo padronizado para a presente contratação.

#### 5. ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES – PAC

- 5.1. A presente contratação encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações – PAC da SETUR/DF.
- 5.2. Caso necessário, será formalizada a atualização do PAC previamente à publicação do edital.

#### 6. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

6.1. A contratação justifica-se pela necessidade de modernização da infraestrutura de telefonia institucional da SETUR/DF, garantindo:

- I – continuidade dos serviços de comunicação institucional;
- II – melhoria da qualidade das comunicações;
- III – redução de custos operacionais;
- IV – maior capacidade de gerenciamento e controle;
- V – mobilidade dos usuários;
- VI – integração com sistemas digitais;
- VII – maior eficiência operacional.

6.2. A solução VoIP proporciona maior flexibilidade, escalabilidade e eficiência, sendo atualmente a tecnologia padrão adotada pelas organizações públicas e privadas.

#### 7. TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA ME/EPP

- 7.1. Será assegurado tratamento favorecido às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Distrital nº 4.611/2011.
- 7.2. Considerando a natureza do objeto e a necessidade de assegurar ampla competitividade e obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, a presente contratação não será realizada de forma exclusiva para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – ME/EPP.
- 7.3. Todavia, será assegurado o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado previsto na Lei Complementar nº 123/2006 e na Lei Distrital nº 4.611/2011, quando aplicável.

#### 8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

TEM	QTD	UNID	ESPECIFICAÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL
1	1	serviço/12 meses	Instalação de Feixe Digital E1 bem como Assinatura básica de acesso Digital E1 na quantidade de canais suficientes e adequados para suprir a quantidade de 100 ramais.	R\$ 1.002,30	R\$ 1.002,30	R\$ 12.027,63

2	100	Ramais/12 meses	Serviço de solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia voz sobre IP(voip), composta de recursos completos para sua operação, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva de hardware e software, sistema de gestão e aparelhos telefônicos IP  treinamento das equipes, operação assistida, transferência de conhecimento, suporte técnico especializado e garantias técnicas e Demais Adicionais estabelecidas neste Termo de Referência.	R\$ 40,36	R\$ 4.036,00	R\$ 48.432,00
<b>VALOR TOTAL PARA 12 MESES</b>				<b>R\$ 60.459,63</b>		

- 8.1. A solução deverá contemplar, no mínimo:
- I – fornecimento de 100 ramais VoIP;
  - II – fornecimento de aparelhos telefônicos IP em comodato;
  - III – sistema de PABX em nuvem;
  - IV – softphones para desktop e dispositivos móveis;
  - V – sistema integrado de videoconferência;
  - VI – chatbot corporativo integrado;
  - VII – sistema de gestão e monitoramento;
  - VIII – suporte técnico especializado;
  - IX – manutenção preventiva e corretiva;
  - X – treinamento técnico e operacional.

## 9. REQUISITOS TÉCNICOS

- 9.1. Os requisitos técnicos detalhados incluem:
- I – compatibilidade com protocolo SIP (RFC 3261);
  - II – criptografia de comunicação;
  - III – gravação de chamadas;
  - IV – suporte a QoS;
  - V – compatibilidade com IPv4 e IPv6;
  - VI – certificação ANATEL;
  - VII – gerenciamento centralizado via web;
  - VIII – relatórios gerenciais;
  - IX – suporte a videoconferência corporativa;
  - X – integração com chatbot.

9.1.1. As especificações técnicas completas encontram-se detalhadas no Anexo Técnico deste Termo de Referência.

## 9.2. COMPROVAÇÃO TÉCNICA E PROVA DE CONCEITO

9.2.1. Em razão da natureza do objeto, caracterizado como serviço comum e amplamente disponível no mercado, não será exigida apresentação de amostras, catálogos técnicos adicionais ou prova de conceito.

9.2.2. A comprovação da capacidade técnica da futura contratada ocorrerá mediante apresentação de documentação de habilitação técnica e atendimento integral às especificações previstas neste Termo de Referência.

## 10. DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE ANS

- 10.1. A CONTRATADA deve realizar rotinas de manutenção corretiva e preventiva dentro do ANS presente no bojo deste Termo de Referência, mantendo a disponibilidade em tempo real de 95% dos ramais.
- 10.2. A disponibilidade dos ramais acordada no ANS deve ser independente da disponibilidade dos enlaces de dados que

interligam as sedes do SETUR entre si e com a Internet.

### 10.3. Tabela de Níveis de Serviço e Penalidades

NÍVEIS	PRAZO PARA IDENTIFICAÇÃO DO CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO CHAMADO	PENALIDADE EM CASO DE ATRASO
Urgente	1 hora, devendo este ser iniciado através de ligação direta ao preposto e seu registro será ulterior ao início do atendimento.	4 horas corridas	Multa de 5% (cinco por cento) do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.
Semi- urgente	1 hora	8 horas corridas	Multa de 3% (dois por cento) do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.
Normal	1 hora	24 horas corridas	Multa de 2% (um por cento) do valor da Nota Fiscal competente ao período, acrescidos de 0,5 por hora subsequente, até a solução completa do problema, até o limite de 10%.

### 11. DO CONSÓRCIO, DA COOPERATIVA E DA SUBCONTRATAÇÃO:

11.1. A participação de consórcios e cooperativas não será admitida, uma vez que os serviços a serem contratados são amplamente comercializados por diversas empresas no mercado. Tal permissibilidade poderia causar dano à administração por frustrar o próprio caráter competitivo da disputa pelo menor preço.

11.2. Pelo mesmo fato, não há motivos para se admitir a subcontratação, para gerar outros instrumentos contratuais e consequentemente outras atribuições à administração pública. Deste modo, é vedada a subcontratação do objeto.

### 12. DOS CRITÉRIOS DE AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTE ÚNICO

12.1. Todas as funcionalidades a serem contratadas são interdependentes, formando uma única solução. Assim sendo, serão licitadas em lote único e entregues/prestadas por uma única empresa de forma a não comprometer o seu funcionamento.

12.2. A opção pelo agrupamento exposto no objeto deste termo de referência, se faz pela conveniência e economia na gestão, inter-relação entre serviços, gerenciamento e controle na execução do serviço.

12.3. Fracionar o objeto poderia dificultar a execução contratual, visto que haveria possibilidade de, por exemplo, vários fornecedores em localidades diferentes com softwares de monitoramento diversos, dificultando assim a correta fiscalização do contrato, a padronização e a comunicabilidade entre os equipamentos ofertados.

12.4. Ressalte-se, ainda, que o agrupamento visa evitar o desinteresse dos licitantes no fornecimento dos produtos e, consequentemente, a falta de oferta na licitação para algum dos itens, haja vista o baixo quantitativo e valor que serão registrados para cada item, fato este que poderia ocorrer se os itens não fossem agrupados, o que prejudicaria o SETUR com a não contratação de determinado serviço. Entende-se, também, que a adjudicação agrupada proporcionará vantagens de natureza logística e econômica para a Administração. Do ponto de vista logístico, o gerenciamento de um número menor de fornecedores traz benefícios operacionais à Administração.

12.5. Do ponto de vista econômico, acredita-se que o agrupamento proporcionará a obtenção de proposta mais vantajosa para a Administração, uma vez que será possível a ocorrência da economia de escala que, aplicada ao fornecimento de um grupo de determinados serviços, implicará numa redução de preços ofertados. Salienta-se que tal justificativa econômica só é possível por tratar-se de serviços afins.

12.6. Na busca da eficiência do gasto público na contratação de serviços de Tecnologia da Informação, na celeridade processual e na ampla concorrência entre as licitantes, entende-se que estão presentes os elementos necessários ao enquadramento do objeto da contratação no art. 23 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

12.7. A contratação será realizada em LOTE ÚNICO. Obrigatoriamente, a contratada devesse ofertar proposta para todos os itens e subitens que o compõe.

### 13. PESQUISA DE PREÇOS

13.1. A pesquisa de preços será realizada conforme o Decreto Distrital nº 44.330/2023.

13.2. Serão utilizadas as seguintes fontes:

- I – Painel de Preços;
- II – contratações similares;
- III – pesquisa direta com fornecedores;
- IV – outros meios oficiais.

### 13.3. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13.3.1. O valor total estimado da presente contratação é de R\$ 60.459,63 (sessenta mil quatrocentos e cinquenta e nove reais e sessenta e três centavos), a ser definido após consolidação da pesquisa de preços), conforme detalhamento constante nas tabelas de composição de custos e mapa comparativo de preços, elaboradas com base em pesquisa de preços realizada nos termos da legislação vigente, especialmente o Decreto Distrital nº 44.330/2023 e demais normas aplicáveis às contratações públicas.

13.3.2. A estimativa de preços tem por finalidade subsidiar o processo licitatório, definir a disponibilidade orçamentária e servir como parâmetro para análise de exequibilidade das propostas apresentadas pelas licitantes.

13.3.3. O detalhamento da estimativa encontra-se demonstrado no Mapa Comparativo de Preços constante dos autos do processo administrativo correspondente.

### 14. GARANTIA CONTRATUAL

14.1. Será exigida garantia contratual equivalente a 5% do valor do contrato, conforme art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

### 15. PRAZO DE VIGÊNCIA

15.1. O prazo de vigência será de 12 meses, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente.

### 16. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

16.1. A implantação deverá ocorrer no prazo máximo de 15 dias após emissão da Ordem de Serviço.

### 17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 17.1. Executar os serviços conforme especificações;
- 17.2. Garantir funcionamento contínuo da solução;
- 17.3. Fornecer suporte técnico;
- 17.4. Realizar manutenção preventiva e corretiva;
- 17.5. Cumprir níveis de serviço estabelecidos.

### 18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 18.1. Disponibilizar infraestrutura necessária;
- 18.2. Fiscalizar a execução contratual;
- 18.3. Efetuar os pagamentos devidos.

### 19. RECEBIMENTO DO OBJETO

19.1. O recebimento ocorrerá conforme art. 140 da Lei nº 14.133/2021.

### 20. PAGAMENTO

20.1. O pagamento será realizado mensalmente, mediante atesto do fiscal do contrato.

### 21. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1. A execução do contrato será acompanhada por fiscal designado pela SETUR/DF.

### 22. SANÇÕES

22.1. O descumprimento contratual sujeitará a contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

### 23. SUSTENTABILIDADE

23.1. A contratada deverá observar critérios de sustentabilidade ambiental, conforme legislação vigente.

### 24. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

24.1. O fornecedor será selecionado com base no menor preço obtido na pesquisa de preços, desde que atendidos todos

os requisitos técnicos e legais.

## 25. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

25.1. A presente contratação possui adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual vigente, sendo compatível com o Plano Plurianual – PPA e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, alínea “j”, e art. 72, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

25.2. A despesa decorrente da presente contratação será atendida pela seguinte classificação orçamentária:

25.3. **Fonte de Recursos:** 100 – Recursos do Tesouro do Distrito Federal.

25.4. A estimativa do impacto orçamentário-financeiro para o exercício corrente e os dois exercícios subsequentes encontra-se detalhada a seguir, considerando que a contratação refere-se à prestação de serviço com implantação e pagamento previstos para o exercício de 2026, não havendo repercussão financeira para exercícios posteriores:

Exercício	Valor Estimado
2026	R\$ 60.459,63
2027	R\$ 0,00
2028	R\$ 0,00

25.5. A despesa possui caráter não continuado, inexistindo obrigação financeira para exercícios futuros, nos termos do art. 16 da Lei Complementar nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal.

25.6. Não há vinculação a financiamento externo, operações de crédito ou programas específicos.

## 26. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA

26.1. O cronograma de execução física e financeira observará os seguintes eventos:

Evento	Prazo estimado
Implantação, configuração e disponibilização da solução VoIP/PABX em nuvem	Até 15 (quinze) dias corridos após emissão da Ordem de Serviço
Recebimento definitivo e pagamento	Até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo e apresentação da Nota Fiscal atestada

## 27. ANEXOS

27.1. Integram este Termo de Referência:

- Anexo I – Especificações Técnicas
- Anexo II – Declaração de Ciência e Responsabilidade
- Anexo III – Declaração Decreto Distrital nº 36.860/2019
- Anexo IV – Declaração ME/EPP
- Anexo V – Declaração de Sustentabilidade Ambiental
- Anexo VI – Declaração de Vedação ao Nepotismo
- Anexo VII – Declaração de não emprego de menor

### ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS COMPLETAS DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA VoIP/PABX EM NUVEM

## 1. OBJETO DO ANEXO

Este Anexo estabelece as especificações técnicas mínimas obrigatórias para contratação de solução corporativa de telefonia baseada em tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol), com fornecimento de serviço STFC, plataforma PABX em nuvem, licenças, equipamentos, suporte técnico, treinamento e serviços associados, visando atender às necessidades institucionais da Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal – SETUR/DF.

A solução deverá ser entregue em regime de serviço continuado, com disponibilidade, segurança, escalabilidade e qualidade compatíveis com ambiente corporativo governamental.

---

## 2. ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

A solução deverá ser baseada integralmente em arquitetura de nuvem (Cloud PBX), sem necessidade de instalação de central física local.

Deverá incluir obrigatoriamente:

### 2.1 Plataforma PABX em Nuvem

Deverá possuir:

- hospedagem em Data Center profissional;
- redundância geográfica;
- operação em regime 24x7x365;
- controle centralizado via interface web;
- acesso via internet segura;
- compatibilidade com IPv4 e IPv6.

O Data Center deverá possuir, no mínimo:

- certificação Tier III ou superior; ou
  - certificação equivalente (ISO 27001, SOC 2 ou equivalente);
- 

## 3. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS DO PABX

A solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

### 3.1 Funcionalidades básicas

- Chamadas internas ilimitadas;
- Chamadas externas locais, DDD e DDI;
- Identificação de chamadas;
- Transferência de chamadas;
- Retenção de chamadas;
- Chamada em espera;
- Rediscagem automática;
- Conferência telefônica com mínimo de 5 participantes;
- Discagem rápida;
- Agenda corporativa;

### 3.2 Funcionalidades avançadas

- URA – Unidade de Resposta Audível multinível;
  - Filas de atendimento com distribuição automática (ACD);
  - Gravação de chamadas sob demanda e automática;
  - Correio de voz com envio por e-mail;
  - Atendimento automático;
  - Grupos de ramais;
  - Ramal virtual;
  - Encaminhamento de chamadas;
  - Horário de funcionamento configurável;
  - Relatórios completos;
-

#### **4. RAMAIS E LICENÇAS**

A solução deverá contemplar:

- fornecimento inicial mínimo de 50 ramais, expansível;
- licenças associadas aos ramais;
- possibilidade de expansão sob demanda;
- licenciamento por usuário ou ramal;

Cada ramal deverá permitir:

- uso simultâneo em telefone IP e softphone;
- mobilidade;
- acesso remoto seguro;

---

#### **5. TELEFONES IP**

Deverão ser fornecidos telefones IP novos, sem uso anterior.

Especificações mínimas:

- suporte ao protocolo SIP;
- mínimo de 2 contas SIP;
- display gráfico;
- áudio em alta definição (HD Voice);
- viva-voz full duplex;
- mínimo de 2 portas Ethernet RJ45;
- suporte a PoE (Power over Ethernet);
- suporte a VLAN;
- suporte a QoS;
- compatível com padrões IEEE 802.3;

---

#### **6. SOFTPHONE**

Deverá ser fornecido softphone compatível com:

- Windows;
- Android;
- iOS;

Deverá possuir:

- interface amigável;
- suporte a chamadas de áudio;
- suporte a chamadas de vídeo (quando aplicável);
- suporte a headset;
- criptografia de comunicação;

---

#### **7. SERVIÇO STFC**

Deverá incluir:

- fornecimento de números telefônicos;
- portabilidade numérica;
- chamadas locais, DDD e DDI;
- interconexão com redes públicas;

Deverá estar em conformidade com normas da ANATEL.

---

#### **8. SEGURANÇA**

A solução deverá garantir:

- criptografia TLS;
- criptografia SRTP;
- autenticação segura;
- proteção contra fraudes;
- controle de acesso por usuário;
- logs de auditoria;

Deverá estar em conformidade com:

- Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
  - normas de segurança da informação;
- 

## **9. DISPONIBILIDADE E SLA**

A solução deverá garantir disponibilidade mínima de:

99,5% mensal

Excluindo-se apenas:

- manutenções programadas previamente comunicadas;

Deverá contemplar:

- redundância;
  - failover automático;
  - monitoramento contínuo;
- 

## **10. GERENCIAMENTO**

Deverá disponibilizar portal administrativo com:

- criação e exclusão de ramais;
  - relatórios;
  - monitoramento em tempo real;
  - gerenciamento de usuários;
- 

## **11. RELATÓRIOS**

Deverá fornecer relatórios de:

- chamadas realizadas;
- chamadas recebidas;
- chamadas perdidas;
- duração;
- custo estimado;

Exportação em formato:

- PDF;
  - CSV;
  - XLS;
- 

## **12. IMPLANTAÇÃO**

A contratada deverá executar:

- configuração completa da solução;
- instalação dos equipamentos;
- testes;
- ativação dos ramais;
- entrega operacional;

Prazo máximo:

até 30 dias após assinatura do contrato.

---

### **13. TREINAMENTO**

Deverá ser fornecido treinamento para:

- equipe técnica;
- usuários;

Modalidade:

- presencial ou remoto;
- 

### **14. SUPORTE TÉCNICO**

Deverá ser prestado suporte técnico:

- remoto;
- presencial, quando necessário;

Horário mínimo:

segunda a sexta-feira, horário comercial;

Criticidade:

Criticidade alta – atendimento até 4 horas

Criticidade média – atendimento até 8 horas

Criticidade baixa – atendimento até 24 horas

---

### **15. MANUTENÇÃO**

Deverá incluir:

- manutenção preventiva;
- manutenção corretiva;
- atualização de software;
- substituição de equipamentos defeituosos;

Sem custo adicional.

---

### **16. ESCALABILIDADE**

A solução deverá permitir expansão de:

- ramais;
- licenças;
- funcionalidades;

Sem necessidade de substituição da solução.

---

### **17. PORTABILIDADE NUMÉRICA**

Deverá permitir:

- portabilidade dos números existentes;
  - sem interrupção significativa do serviço;
- 

### **18. CONFORMIDADE REGULATÓRIA**

A solução deverá estar em conformidade com:

- normas da ANATEL;
  - legislação brasileira;
  - Lei nº 14.133/2021;
  - LGPD;
- 

### **19. GARANTIA**

Deverá ser garantido:

- funcionamento integral da solução;
- suporte técnico;
- atualizações;

Durante toda a vigência contratual.

---

## 20. REQUISITOS AMBIENTAIS

A solução deverá:

- priorizar eficiência energética;
  - reduzir impactos ambientais;
  - utilizar equipamentos certificados;
- 

## 21. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A contratada deverá:

- fornecer todos os equipamentos;
  - instalar;
  - configurar;
  - testar;
  - garantir funcionamento;
- 

## 22. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A contratante deverá:

- fornecer acesso à rede;
  - designar responsável técnico;
  - acompanhar a implantação;
- 

## 23. ACEITAÇÃO DA SOLUÇÃO

O recebimento será:

Provisório: após implantação

Definitivo: após validação técnica

---

## ANEXO II DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

À  
(Nome do Órgão/Entidade Contratante)  
(Endereço completo)

Ref.: Processo nº \_\_\_\_\_

Objeto: \_\_\_\_\_

Razão Social da Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

## DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

A empresa acima qualificada, por intermédio de seu representante legal, DECLARA, para todos os fins de direito, que:

1. Tem pleno conhecimento de todas as informações, condições e exigências constantes no Termo de Referência, seus anexos e demais documentos que integram o processo administrativo em referência;
2. Está ciente das condições técnicas, operacionais, administrativas e legais necessárias ao cumprimento integral do objeto da contratação;
3. Assume inteira responsabilidade pela execução do objeto, comprometendo-se a cumprir fielmente todas as obrigações, prazos, níveis de serviço, requisitos técnicos e demais condições estabelecidas;
4. Responsabiliza-se pela qualidade dos bens e/ou serviços ofertados, garantindo que atendem integralmente às especificações técnicas exigidas;
5. Está ciente de que o descumprimento das obrigações assumidas poderá ensejar a aplicação das sanções previstas na legislação vigente, especialmente na Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis;
6. Não possui impedimentos para contratar com a Administração Pública e atende a todos os requisitos de habilitação exigidos;
7. As informações prestadas nesta declaração são verdadeiras, estando ciente de que qualquer informação falsa poderá implicar nas sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

Por ser a expressão da verdade, firma a presente declaração.

**Local e Data:** \_\_\_\_\_

**Nome do Representante Legal**

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Assinatura**

### ANEXO III

#### DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DECRETO DISTRITAL Nº 36.860/2019

À  
(Nome do Órgão/Entidade Contratante)  
(Endereço completo)

**Ref.:** Processo nº \_\_\_\_\_

**Objeto:** \_\_\_\_\_

**Razão Social da Empresa:** \_\_\_\_\_

**CNPJ:** \_\_\_\_\_

**Endereço:** \_\_\_\_\_

**Representante Legal:** \_\_\_\_\_

**CPF:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

### DECLARAÇÃO

A empresa acima qualificada, por intermédio de seu representante legal, DECLARA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que:

1. Cumpre integralmente as disposições constantes no Decreto Distrital nº 36.860/2019, especialmente no que se refere às práticas de responsabilidade social, transparência e integridade nas contratações realizadas com a Administração Pública do Distrito Federal;
2. Não emprega, direta ou indiretamente, mão de obra infantil, salvo na condição de aprendiz, nos termos da legislação vigente, nem submete trabalhadores a condições análogas às de escravo;
3. Observa as normas relativas à saúde e segurança do trabalho, bem como cumpre as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais aplicáveis;
4. Compromete-se a manter, durante toda a execução contratual, as condições que ensejaram sua habilitação e regularidade perante os órgãos competentes;
5. Está ciente de que o descumprimento das disposições previstas no referido Decreto poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas cabíveis, inclusive rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação vigente e no Termo de Referência.

Declara, ainda, que as informações acima prestadas são verdadeiras, assumindo inteira responsabilidade por sua veracidade.

**Local e Data:** \_\_\_\_\_

**Nome do Representante Legal**

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Assinatura**

---

#### ANEXO IV

#### DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE (ME/EPP)

À  
(Nome do Órgão/Entidade Contratante)  
(Endereço completo)

**Ref.:** Processo nº \_\_\_\_\_

**Objeto:** \_\_\_\_\_

**Razão Social da Empresa:** \_\_\_\_\_

**CNPJ:** \_\_\_\_\_

**Endereço:** \_\_\_\_\_

**Representante Legal:** \_\_\_\_\_

**CPF:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

#### DECLARAÇÃO

A empresa acima qualificada, por intermédio de seu representante legal, DECLARA, para todos os fins de direito e sob as penas da lei, que:

- Está enquadrada como **MICROEMPRESA (ME)**, nos termos do art. 3º, inciso I, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- Está enquadrada como **EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)**, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

Não está enquadrada como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

Declara, ainda, que:

1. Cumpre plenamente os requisitos legais para o enquadramento como ME/EPP, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006;
2. Não se enquadra em nenhuma das hipóteses de exclusão previstas no § 4º do art. 3º da referida Lei Complementar;
3. Está ciente de que a prestação de informações inverídicas poderá acarretar a aplicação das sanções previstas na legislação vigente, inclusive a exclusão dos benefícios legais e demais penalidades cabíveis;
4. Compromete-se a informar imediatamente à Administração Pública caso deixe de se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

**Local e Data:** \_\_\_\_\_

**Nome do Representante Legal**

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Assinatura**

---

#### ANEXO V

#### DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

À  
(Nome do Órgão/Entidade Contratante)  
(Endereço completo)

Ref.: Processo nº \_\_\_\_\_

Objeto: \_\_\_\_\_

Razão Social da Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

#### DECLARAÇÃO

A empresa acima qualificada, por intermédio de seu representante legal, DECLARA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que:

1. Cumpre e observará, durante toda a execução contratual, a legislação ambiental vigente, adotando práticas que promovam o desenvolvimento sustentável, a racionalização do uso de recursos naturais e a redução de impactos ambientais;
2. Atende aos critérios de sustentabilidade ambiental aplicáveis ao objeto da contratação, conforme estabelecido no Termo de Referência, especialmente quanto a:
  - Uso eficiente de energia e recursos naturais;
  - Redução da geração de resíduos;
  - Destinação ambientalmente adequada de resíduos sólidos;
  - Utilização de materiais recicláveis, reutilizáveis ou de menor impacto ambiental, quando aplicável;
3. Compromete-se a realizar o descarte adequado de equipamentos, componentes e materiais eventualmente substituídos ou inservíveis, em conformidade com a legislação ambiental e normas técnicas aplicáveis;
4. Quando aplicável, possui ou adotará procedimentos internos de gestão ambiental compatíveis com a natureza do objeto contratado;
5. Está ciente de que o descumprimento das obrigações ambientais poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no instrumento convocatório, no contrato e na legislação vigente.

Declara, ainda, que as informações prestadas são verdadeiras e que assume inteira responsabilidade por sua veracidade.

**Local e Data:** \_\_\_\_\_

**Nome do Representante Legal**

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Assinatura**

---

**ANEXO VI**

**DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO**

À  
(Nome do Órgão/Entidade Contratante)  
(Endereço completo)

**Ref.:** Processo nº \_\_\_\_\_

**Objeto:** \_\_\_\_\_

**Razão Social da Empresa:** \_\_\_\_\_

**CNPJ:** \_\_\_\_\_

**Endereço:** \_\_\_\_\_

**Representante Legal:** \_\_\_\_\_

**CPF:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO**

A empresa acima qualificada, por intermédio de seu representante legal, DECLARA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que:

1. Não possui em seu quadro societário, nem em seu quadro de dirigentes, administradores, responsáveis técnicos ou empregados que atuarão na execução do objeto contratado, cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de ocupantes de cargos em comissão ou funções de confiança no órgão contratante ou em outros órgãos da Administração Pública do Distrito Federal, em conformidade com a legislação vigente;
2. Compromete-se a não admitir, durante a execução do contrato, empregados que se enquadrem nas hipóteses de nepotismo vedadas pela legislação aplicável;
3. Está ciente de que a constatação de prática de nepotismo ou conflito de interesses poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas cabíveis, incluindo a rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação;
4. Compromete-se a comunicar imediatamente à Administração Pública qualquer situação superveniente que possa caracterizar hipótese de nepotismo ou conflito de interesses;
5. Declara que as informações prestadas são verdadeiras, estando ciente de que a omissão ou prestação de informações falsas poderá resultar na aplicação das sanções civis, administrativas e penais cabíveis.

Por ser a expressão da verdade, firma a presente declaração.

**Local e Data:** \_\_\_\_\_

**Nome do Representante Legal**

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Assinatura**

**ANEXO VII**  
**DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGO DE MENOR**

À  
(Nome do Órgão/Entidade Contratante)  
(Endereço completo)

Ref.: Processo nº \_\_\_\_\_

Objeto: \_\_\_\_\_

Razão Social da Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

**DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGO DE MENOR**

A empresa acima qualificada, por intermédio de seu representante legal, DECLARA, para os devidos fins e sob as penas da lei, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e na legislação aplicável, que:

1. Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
2. Não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho;
3. Emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, exclusivamente na condição de aprendiz, quando aplicável, nos termos da legislação vigente;
  - ( ) Não emprega menor de 18 anos em nenhuma condição;
  - ( ) Emprega menor na condição de aprendiz, nos termos da legislação.
4. Está ciente de que o descumprimento do disposto nesta declaração sujeitará a empresa às sanções previstas na legislação vigente e no instrumento convocatório;
5. Declara que as informações prestadas são verdadeiras, assumindo inteira responsabilidade por sua veracidade.

Local e Data: \_\_\_\_\_

**Nome do Representante Legal**

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

**Assinatura**

**28. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E APROVAÇÃO**

**28.1. DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Declaramos que o presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com a legislação vigente, em especial a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de março de 2023, e demais normativos aplicáveis.

Declaramos, ainda, que este Termo de Referência foi elaborado em harmonia com as necessidades institucionais da Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal – SETUR/DF, atendendo aos requisitos técnicos, operacionais e administrativos necessários à adequada execução do objeto, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade e interesse público.

A Equipe de Planejamento da Contratação certifica que:

- I – a solução descrita atende às necessidades da área demandante;
- II – os requisitos técnicos foram definidos de forma clara, suficiente e precisa;
- III – os custos estimados são compatíveis com os praticados no mercado;

- IV – os riscos envolvidos são conhecidos e administráveis;
- V – não há direcionamento a marca ou fornecedor específico;
- VI – a presente contratação está alinhada ao planejamento institucional

## 28.2. **COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

### **Integrante Requisitante**

BERNARDO CARVALHO ANTUNES  
Matrícula: 0282221-0

### **Integrante Técnico**

ARTHUR BORGES DE FREITAS  
Matrícula: 0276478-4

### **Integrante Técnico**

ANTONY GUSTAVO MACIEL DA SILVA  
Matrícula: 0282013-7

### **Integrante Administrativo**

DANIELA OSTEMBERG DA SILVA  
Matrícula nº 282.189-3

## 28.3. **VALIDAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

Na qualidade de responsável pela unidade técnica demandante, declaro que o presente Termo de Referência atende às necessidades desta unidade, estando apto para prosseguimento da instrução processual.

**JOSÉLIO ANANIAS OTAVIANO**

Gerente de Gestão da Informação e Atendimento ao Usuário

## 28.4. **APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE**

Nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, APROVO o presente Termo de Referência, ratificando a veracidade das informações apresentadas e declarando que o objeto foi definido com observância aos princípios da Administração Pública, não havendo direcionamento indevido a marcas, fornecedores ou modelos específicos.

Encaminhem-se os autos para prosseguimento da instrução processual e adoção das providências necessárias à realização do procedimento licitatório

**ANALICE MARIA MARÇAL DE LIMA**

Subsecretária de Administração Geral



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉLIO ANANIAS OTAVIANO - Matr.0282343-8, Gerente de Gestão da Informação e Atendimento ao Usuário**, em 25/03/2026, às 18:15, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DANIELA OSTEMBERG DA SILVA - Matr.0282189-3, Assessor(a) Especial**, em 25/03/2026, às 18:32, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **BERNARDO CARVALHO ANTUNES - Matr.0282221-0, Secretário(a) Executivo(a) do Turismo**, em 25/03/2026, às 18:32, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANÁLICE MARIA MARÇAL DE LIMA - Matr.0279854-9, Subsecretário(a) de Administração Geral**, em 25/03/2026, às 18:55, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ARTHUR BORGES DE FREITAS - Matr.0276478-4, Chefe do Núcleo de Rede e Banco de Dados**, em 25/03/2026, às 19:13, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONY GUSTAVO MACIEL DA SILVA - Matr.0282013-7, Assessor(a)**, em 25/03/2026, às 19:46, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0verificador=198610496](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=198610496) código CRC= 444F7345.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SDC - Eixo Monumental Lote 5 Centro de Convenções Ulysses Guimarães - Ala Sul - 1º Andar, Brasília - DF, 70070-350 - CEP -  
Telefone(s):  
Sítio - [www.turismo.df.gov.br](http://www.turismo.df.gov.br)