

EDITAL Nº 90059/2026

Processo nº 00110034.000261/2026-88

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90059/2026.

Contratante (UASG): 925538.

Objeto: Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP).

Valor Estimado: R\$ 18.878.845,64 (dezoito milhões, oitocentos e setenta e oito mil oitocentos e quarenta e cinco reais e sessenta e quatro centavos).

Data da sessão pública: Dia 30/06/2026 às 10h (horário de Brasília)

Local: <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento:

Menor preço por lote.

Modo de disputa:

Aberto

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

Não

MARGEM DE PREFERÊNCIA

Não

(Processo Administrativo nº 00110034.000261/2026-88)

Torna-se público que o ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO (SEAD), sediado(a) no Centro Administrativo, S/N Br 101, Lagoa Nova, Natal/RN, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), do Decreto Estadual 32.449, de 7 de março de 2023, bem como da Lei Complementar Estadual nº 675, de 06 de novembro de 2020, e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Não havendo expediente na data marcada ou havendo fato superveniente impeditivo à realização, a sessão pública será adiada para o primeiro dia útil subsequente, mantidos o mesmo local e horário, salvo comunicação em contrário do pregoeiro.

1. DO OBJETO

1.1. Trata-se de Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e tridígitos. Contempla também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

LOTE 01: MESOREGIÃO LESTE POTIGUAR (CANGUARETAMA, CEARÁ-MIRIM, MACAÍBA, NATAL, PARNAMIRIM, SÃO GONÇALO DO AMARANTE E SÃO JOSÉ DE MIPIBU)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
1	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	7.505.610
2	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	6.514.250
3	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	914.060
4	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	612.280
5	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	54.880

6	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	576
7	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	267.148
8	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	264.104
9	Assinatura Tridígito	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	Unidade	216
10	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	14.424
11	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	7.464
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	384
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	13.584
14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	6.408
15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	2.136

LOTE 02: MESOREGIÃO AGRESTE POTIGUAR (NOVA CRUZ, SANTA CRUZ E SÃO PAULO DO POTENGI)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
16	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	2.104.083
17	STFC - Chamadas Locais Fixo- Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	1.827.705
18	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	187.848
		Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em		

19	STFC - LDN Fixo-Móvel	telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	95.874
20	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	780
21	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
22	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
23	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	624
24	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	360
25	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	624
26	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	288
27	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	48

LOTE 03: MESOREGIÃO CENTRAL POTIGUAR (ALTO DO RODRIGUES, ANGICOS, ASSÚ, CAICÓ, CURRAIS NOVOS, JOÃO CÂMARA, JUCURUTU, LAJES, MACAU E PARELHAS)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
28	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	6.362.649
29	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	5.482.515
30	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	594.144
31	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	318.222
32	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	12.300

33	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	24
34	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	12.600
35	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	12.600
36	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	1.560
37	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	1.176
38	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	24
39	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	984
40	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	936
41	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	96

LOTE 04: MESOREGIÃO OESTE POTIGUAR (ALEXANDRIA, APODI, BARAÚNA, CARAÚBAS, MOSSORÓ, PATU, PAU DOS FERROS, SÃO MIGUEL E UMARIZAL)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
42	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	7.683.810
43	STFC - Chamadas Locais Fixo- Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	6.294.050
44	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	864.260
45	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	557.680

46	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	50.640
47	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
48	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
49	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	5.760
50	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	5.400
51	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	24
52	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	1.032
53	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	5.088
54	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	48

1.2. O órgão gerenciador do presente registro de preços é a **Secretaria de Estado da Administração (SEAD)**.

1.3. Os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Norte que integrarão o registro de preços do presente processo estão listados no Anexo III deste instrumento.

1.4. É permitida adesão à ata de Registro de Preços por órgãos não participantes, na forma do [art. 86 da Lei nº 14.133/2021](#).

1.5. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns e contínuos, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.6. A estimativa de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e dos órgãos e entidades participantes, encontram-se definidas no Anexo IV deste instrumento.

1.7. A contratação será por lotes, conforme justificativa presente nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

1.7.1. O Lote 01 corresponde aos itens: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14 e 15. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Canguaretama, Ceará-Mirim, Macaíba, Natal, Parnamirim, São Gonçalo do Amarante e São José de Mipibu.

1.7.2. O Lote 02 corresponde aos itens: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 27. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Nova Cruz, Santa Cruz e São Paulo do Potengi.

1.7.3. O Lote 03 corresponde aos itens: 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 e 41. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Alto do Rodrigues, Angicos, Assú, Caicó, Currais Novos, João Câmara, Jucurutu, Lajes, Macau e Parelhas.

1.7.4. O Lote 04 corresponde aos itens: 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53 e 54. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Alexandria, Apodi, Baraúna, Caraubas, Mossoró, Patu, Pau dos Ferros, São Miguel e Umarizal.

1.8. Os locais previstos para atuação estão listados no Anexo III deste instrumento.

VIGÊNCIA:

1.9. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da [Lei nº 14.133, 01 de abril de 2021](#).

1.10. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

REAJUSTE:

- 1.11. Os preços contratados serão reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado, em 11/06/2026, mediante aplicação da variação acumulada do **Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)**, divulgado pela ANATEL, ou outro índice setorial que venha a substituí-lo.
- 1.12. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 1.13. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 1.14. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 1.15. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o índice que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 1.16. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, preferencialmente o **IPCA**, para reajustamento do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 1.17. O reajuste será realizado por apostilamento.

DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

- 1.17.1. Nenhum lote foi destinado para a exclusiva participação de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, conforme determina o artigo 42 da [Lei Complementar Estadual nº 675, 6 de novembro de 2020](#), uma vez que, considerando que o critério de julgamento será o menor preço por lote, de acordo com a Pesquisa Mercadológica, o valor para a presente licitação, informados nos quantitativos da demanda, ultrapassou R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) e em razão das referidas possuírem natureza de empresas com receita bruta anual superior ao estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/2006 como critério de classificação como empresas de pequeno porte ou microempresa.
- 1.17.2. Não será aplicado o direito de preferência e margens de preferência. Justifica-se tal medida em razão das empresas de telefonia serem autorizadas pela ANATEL para a prestar o serviço de telefonia fixa no território nacional. As operadoras de telefonia autorizadas pela ANATEL para a prestação de serviços no território nacional não são Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, pois possuem natureza de empresas com receita bruta anual superior ao estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/2006 como critério de classificação de empresas de pequeno porte ou microempresa. Quanto à margem de preferência, não se aplica ao objeto da contratação, por inexistir regulamentação específica que autorize sua incidência para serviços de telefonia VOIP, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133/2021.
- 1.17.3. Em razão da natureza do objeto desta licitação, não será estabelecida cota de até 25% para ME/EPP/MEI.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

- 2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões e demais cláusula constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 3.1. Poderão participar deste certame os interessados previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).
- 3.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
- 3.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 3.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 3.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 3.6. Não poderão disputar esta licitação:
- 3.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 3.6.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;
- 3.6.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 3.6.4. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 3.6.5. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 3.6.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 3.6.7. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 3.6.8. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 3.6.9. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 3.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 3.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.
- 3.8. O impedimento de que trata o item **3.6.6** será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens **3.6.4 e 3.6.5** poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 3.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 3.11. O disposto nos itens **3.6.4 e 3.6.5** não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 3.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.
- 3.13. A vedação de que trata o item **3.7** estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

- 4.1. Por se tratar de licitação na modalidade de Registro de Preços, a existência da Ata de Registro de Preços não gera obrigação de contratação por parte da Administração Pública, mas apenas a expectativa de direito de contratação, conforme a necessidade e a conveniência da Administração. Neste sentido, a dotação orçamentária somente será exigida e indicada no momento da formalização do contrato ou outro instrumento hábil que formalizar a

aquisição ou contratação, mediante a emissão da respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, em conformidade com a legislação orçamentária vigente.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 5.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 5.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 5.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 5.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 5.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 5.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 5.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.5. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício.
- 5.6. No caso das empresas que foram beneficiadas pela Lei nº 12.546, de 2011, as propostas de preços deverão ser apresentadas com as alíquotas em vigor, nos termos da Lei nº 14.973, de 2024, aplicáveis para o ano de apresentação da proposta.
- 5.6.1. A pedido da empresa contratada, o preço do contrato poderá ser revisto, nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9ºA e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.
- 5.7. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 5.7.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;
- 5.7.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 5.8. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:
- 5.8.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
- 5.8.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
- 5.8.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 5.8.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 5.8.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 5.8.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
- 5.8.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;
- 5.8.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
- 5.8.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
- 5.8.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.
- 5.8.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.
- 5.8.12. a falsidade da declaração de que trata os itens **5.3 e ss ou 5.7** sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.
- 5.8.13. os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.8.14. não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 5.8.15. serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 5.8.16. desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 5.8.16.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 5.8.16.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 5.8.17. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 5.8.18. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- 5.8.19. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 5.8.20. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item **5.8.16** possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 5.8.21. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 5.8.22. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

- 6.1.1. Nº do lote, nº do item, descrição do item, especificação do item, unidade de medida, quantidade estimada para 24 meses;
- 6.1.2. Valor unitário do item (AxB), valor total do item e valor global do lote;
- 6.2. Quantidade cotada, devendo respeitar o mínimo do disposto no item **1.1** do TR.
- 6.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 6.3.1. O licitante *não* poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
- 6.3.2. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 6.3.3. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.3.4. 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.
- 6.3.5. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.
- 6.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente
- 6.5. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência/Projeto Básico, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.7. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 6.8. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;
- 6.9. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico.
- 6.10. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.
- 6.11. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra, em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.
- 6.12. Os custos mínimos relevantes e demais informações referentes aos benefícios trabalhistas encontram-se definidos em planilha no Termo de Referência.

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

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 7.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.
- 7.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1% (um por cento)**.
- 7.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 7.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 7.11. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.
- 7.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 7.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 7.11.6. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11.7. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.8. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.
- 7.11.9. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 7.11.10. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subseqüentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.11.12. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

7.11.13. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 5º do artigo 25 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

7.11.14. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item , poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

7.11.15. 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.

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

7.11.17. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação

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

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

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

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

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

7.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão 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/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

7.18. Quando couber no final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

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

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

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

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

7.20.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Decreto nº 11.430, de 8 de março de 2023;

7.20.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme Decreto nº 12.304, de 2024.

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

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

7.21.2. empresas brasileiras;

7.21.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

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

7.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

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

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

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

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

7.23.5. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem 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.

7.23.6. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.23.7. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item **3.6** do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. Sicaf;

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/pagina-interna/603244-cnep>).

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

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

- 8.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 8.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 8.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.
- 8.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 8.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 8.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.
- 8.5.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.
- 8.6. Verificadas as condições de participação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.
- 8.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 8.7.1. conter vícios insanáveis;
- 8.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;
- 8.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 8.7.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 8.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 8.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexecuibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 8.9. A inexecuibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, que comprove:
- 8.9.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 8.9.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 8.10. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.11.1. Caso a produtividade seja diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;
- 8.11.2. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.
- 8.11.3. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.
- 8.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 8.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 8.13. 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.
- 8.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.15. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.16. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.
- 8.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.
- 8.18. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.
- 8.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

9. DA FASE DE HABILITAÇÃO

- 9.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SicaF.
- 9.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 9.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 9.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.
- 9.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o Termo de Referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10%, SALVO SE HOUVER JUSTIFICATIVA NOS AUTOS PARA SUPRIMIR ESSE ACRÉSCIMO, para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.
- 9.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por OUTRO MEIO EXPRESSAMENTE INDICADO PELO PREGOEIRO.
- 9.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

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

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

9.10. Considerando que a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

9.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado [INDICAR FORMA DE AGENDAMENTO], de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

9.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

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

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

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

9.14. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

9.14.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2:00h, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

9.14.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

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

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

9.15.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

9.16. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 02 horas, para:

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

9.16.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

9.16.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

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

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

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

9.19. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 9.14.1.

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

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

DA FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

9.22. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO POR LOTE. Conforme justificativa apresentada no ETP (Id 40723586).**

9.22.1. **Justifica-se** a adoção da licitação por lotes em virtude da complexidade gerada na administração / portabilidade dos milhares de números de propriedade do governo distribuídos entre diversas contratadas, o que necessitaria a ampliação da equipe de gestão e novamente não traria economicidade. Ademais, a contratação dos serviços em lotes atende os princípios administrativos da confiabilidade e conveniência técnica na contratação, pois havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a restrição à inclusão de uma terceira pessoa, mediante contrato diverso, no processo mostra-se mais adequada. O modelo proposto de contratação representa a gestão integrada sem divisão de responsabilidades, em função de diversos Contratos com diferentes fornecedores, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e a diluição do comprometimento com o todo do processo.

9.23. O modo de disputa será o **ABERTO**

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

DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO:

9.26. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.26.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

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

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

9.26.1.3. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial do Estado e arquivada na Junta Comercial da unidade estadual onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

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

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

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

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

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

9.26.1.9. Conforme previsto nos Estudos Técnicos Preliminares, não será permitida a participação de empresas consorciadas.

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

9.26.2. **DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL (SERVIÇOS CONTINUADOS DE TELEFONIA)**

9.26.2.1. Poderão participar da presente licitação empresas que se encontrem em processo de Recuperação Judicial, desde que comprovem possuir condições operacionais, técnicas e econômico-financeiras para garantir a continuidade e a estabilidade dos serviços de telefonia previstos neste Termo de Referência. Para tanto, deverão apresentar, obrigatoriamente:

a) Comprovação do processamento da Recuperação Judicial, mediante apresentação da decisão judicial que a tenha deferido, emitida pelo juízo competente;

b) Certidão atualizada do Administrador Judicial, declarando expressamente que a empresa está autorizada a participar de licitações e apta a contratar com a Administração Pública;

c) Declaração formal da licitante, assegurando a manutenção das condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e técnica exigidas neste Termo de Referência;

d) Demonstração de capacidade econômico-financeira, por meio dos índices e documentos solicitados no edital, comprovando capacidade para assegurar a prestação dos serviços continuados e essenciais de telefonia, sem risco de descontinuidade;

e) Plano resumido de manutenção da operação, descrevendo como a empresa garante a estabilidade da infraestrutura de telefonia, suporte técnico contínuo, atendimento a incidentes e SLA contratado, mesmo durante o processo de Recuperação Judicial;

f) Compromisso expresso de comunicação imediata ao órgão contratante de eventual convalidação da Recuperação Judicial em falência, sob pena de rescisão contratual e aplicação das sanções cabíveis.

9.26.2.2. O não atendimento integral dos requisitos previstos no subitem anterior implicará a inabilitação da licitante.

9.27. **DA HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:**

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

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

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

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

9.27.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *[Estadual/Distrital]* ou *[Municipal/Distrital]* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.27.6. Prova de regularidade com a Fazenda *[Estadual/Distrital]* ou *[Municipal/Distrital]* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

9.27.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar Estadual nº 675, de 2020 e Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.28. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

9.28.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, ou de sociedade simples;

9.28.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

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

9.28.4. $I - \text{Liquidez Geral (LG)} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante});$

9.28.5. $II - \text{Solvência Geral (SG)} = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante});$ e

9.28.6. $III - \text{Liquidez Corrente (LC)} = (\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante}).$

9.28.7. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos:

9.28.8. Resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigida, para fins de habilitação econômico-financeira, a comprovação de patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

9.28.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

9.28.10. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º](#))

9.28.11. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.29. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

9.29.1. As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

9.29.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.29.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.29.3.1. Comprovação da execução anterior de contrato(s) cujo objeto seja idêntico ou semelhante ao objeto da contratação, desde que compatível(is) em características e quantidades, observado o percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado.

9.29.4. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução anterior de serviços compatíveis com o objeto da contratação, especialmente serviços de telefonia VOIP com tronco SIP, observados os requisitos quantitativos estabelecidos no subitem anterior.

9.29.4.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.29.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.29.6. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado,

dentre outros documentos.

9.30. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.30.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

9.30.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual - DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.30.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.30.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

9.30.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

9.30.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e

9.30.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. DO TERMO DE CONTRATO

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

10.2. O adjudicatário terá o prazo de [05] dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de **[05]** dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até **[05]** dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de **[05]** dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

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

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

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

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

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

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

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

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

10.8. Na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, será exigida da empresa, como condição para assinatura do contrato, a comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974.

10.8.1. Nos casos de contratação de serviços de vigilância ou transporte de valores com dedicação exclusiva de mão de obra, a empresa deverá comprovar, como condição para assinatura do contrato, que possui capital social mínimo integralizado de acordo com os valores estipulados no art. 14 da Lei n.º 14.967/2024.

10.9. Na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra para contratos com quantitativo igual ou superior a 25 (vinte e cinco) colaboradores, será exigida da empresa, como condição para assinatura do contrato, a comprovação, nos termos do disposto no art. 6º, caput, inciso XVI, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do emprego de mão de obra constituída por mulheres vítimas de violência doméstica, a partir da indicação do órgão responsável pela política pública, em percentual igual ou superior a 8% (oito por cento) das vagas.

10.10. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

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

10.11.1. a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

10.11.2. a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

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

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

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

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

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

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

11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

11.1. Serão registrados na Ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, não sendo admitida a cotação de quantitativo inferior ao máximo previsto no Edital, sob pena de desclassificação, consoante [art. 149, parágrafo único do Decreto Estadual nº 32.449/2023](#). O contrato decorrente da ata de registro de preços terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

11.2. Será incluído na Ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

11.2.1. aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação;

11.2.2. mantiverem sua proposta original.

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

11.3. O registro a que se refere o subitem anterior tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da Ata.

11.3.1. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

11.4. Os preços registrados por força deste procedimento licitatório terão validade de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, por igual período, desde que o valor seja compatível com os preços praticados no mercado, devidamente comprovado mediante pesquisa mercadológica atualizada.

11.5. Os preços registrados poderão ser revistos em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, ou decorrência de fatos imprevisíveis, ou previsíveis de consequências incalculáveis, que acarretem modificação significativa e suficiente a alterar o custo de fornecimento dos bens ou da contratação dos serviços e inviabilizem a execução tal como pactuada, cabendo ao órgão gerenciador realizar as negociações necessárias junto aos beneficiários do registro de preços.

11.5.1. As regras para alteração dos preços registrados estão previstas no [artigo 173 do do Decreto Estadual 32.449, de 2023](#).

11.6. O prazo para vigência será contado a partir da publicação do extrato da Ata no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP) e no Portal de compras do Estado do Rio Grande do Norte, conforme preceitua o [artigo 178, do Decreto Estadual 32.449, de 2023](#).

11.7. O licitante vencedor terá **5 (cinco) dias úteis** para assinar a Ata, a partir da convocação por meio de e-mail, telefone, correspondência ou qualquer meio eletrônico de comunicação.

11.8. O licitante que, convocado para assinar a Ata, deixar de fazê-lo no prazo fixado, dela será excluído, e ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas, conforme os [§§ 6º e 7º, do Art. 167, do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023](#).

11.9. Nos termos do [artigo 165, VIII, do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023](#), é vedado a participação do órgão ou entidade em mais de uma Ata de Registro de Preços com o mesmo objeto no prazo de validade daquela de que já tiver participado, salvo na ocorrência de Ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto no edital.

11.10. **DO USO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS POR ÓRGÃOS OU ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES:**

11.10.1. A Ata de Registro de Preços decorrente deste procedimento licitatório, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador.

11.10.2. As demais condições estarão disciplinadas na minuta da Ata de Registro de Preços, documento anexo ao Edital.

12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

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

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

12.1.2. dos licitantes que mantiverem sua proposta original

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

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

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

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

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

12.3.2. quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462, de 2023.

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

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

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

13. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

13.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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

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

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

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

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

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

13.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico licitacoes@sead.rn.gov.br.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. Sanções Administrativas e procedimentos para glosa no pagamento.

14.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.3. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que

não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV - Multa:

(1) Moratória de 1,5 (Um e meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

(a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” e “h” do subitem 9.2, de 15% a 30% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 9.2, de 10% a 30% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 9.2, a multa será de 5% a 25% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 9.2, a multa será de 1% a 15% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 9.2, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

14.4. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

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

14.8. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

14.11. a natureza e a gravidade da infração cometida;

14.12. as peculiaridades do caso concreto;

14.13. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.14. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

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

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

14.18. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

15. PROCEDIMENTO DE GLOSA POR DESCUMPRIMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

15.1. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência poderá ensejar glosa parcial do pagamento mensal, independentemente da aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021. A glosa possui natureza **contratual e compensatória**, não se confundindo com penalidade administrativa.

15.2. HIPÓTESES DE GLOSA:

15.2.1. Poderão gerar glosa, entre outras situações:

15.2.1.1. descumprimento do SLA de disponibilidade;

15.2.1.2. descumprimento dos prazos de atendimento e solução de incidentes;

15.2.1.3. não entrega de relatórios obrigatórios;

15.2.1.4. cobrança de serviços não prestados ou não utilizados;

15.2.1.5. indisponibilidade de funcionalidades essenciais da solução;

15.2.1.6. falhas recorrentes sem correção definitiva

15.3. PERCENTUAIS MÁXIMOS DE GLOSA

15.3.1. A glosa mensal poderá atingir até **30% do valor da fatura mensal**, conforme a gravidade da ocorrência.

15.3.2. A aplicação seguirá os critérios abaixo.

15.3.2.1. Glosa por indisponibilidade do serviço

15.3.2.2. Aplicar conforme tabela de SLA:

DISPONIBILIDADE MENSAL APURADA	GLOSA SOBRE A FATURA MENSAL
99,0% a 99,94%	5%
98,0% a 98,99%	10%
97,0% a 97,99%	15%
inferior a 97%	30%

15.3.2.3. Glosa por descumprimento de prazos de atendimento

15.3.2.4. Para cada incidente com prazo de solução excedido:

SEVERIDADE	PERCENTUAL DE GLOSA POR OCORRÊNCIA
S1 - Crítica	2%

S2 - Alta	1%
S3 - Média	0,5%

15.3.2.5. Limitado a 10% da fatura mensal.

15.3.2.6. Glosa por falha de relatórios ou medição

15.3.3. Aplicar **2% da fatura mensal** quando houver:

- a) ausência de relatório de consumo;
- b) ausência de relatório de SLA;
- c) inconsistência comprovada de medição.
- d) Glosa por cobrança indevida

15.4. Valores cobrados indevidamente deverão ser:

- 15.4.1. integralmente devolvidos;
- 15.4.2. acrescidos de glosa adicional de 2% sobre o valor da fatura do mês.
- 15.4.3. Procedimento de aplicação
- 15.5. A fiscalização do contrato deverá:
- 15.5.1. registrar a ocorrência;
- 15.5.2. notificar a CONTRATADA;
- 15.5.3. conceder prazo de 5 dias úteis para manifestação;
- 15.5.4. decidir e aplicar a glosa na fatura subsequente.

16. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

16.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: licitacoes@sead.rn.gov.br.

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

16.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, nos autos do processo de licitação.

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

17. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

17.1. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso homologados pela ANATEL, sem previsão de descontinuidade anunciada pelo fabricante. Não será admitida a utilização de peças usadas e/ou reparadas em qualquer tempo do contrato. Telefones IP (básicos e avançados), headsets, cabos e demais acessórios. Todos homologados pela ANATEL.

17.2. A solução deverá integrar STFC (serviço telefônico fixo comutado), Telefonia IP (VoIP) baseada em SIP, troncos SIP com SBC, PABX IP em nuvem, terminais telefônicos em comodato, gravação e tarifação, portal de gestão e relatórios. A plataforma deverá suportar isolamento administrativo por órgão (multi-tenant), redundância geográfica and operação 24x7.

17.3. Suporte obrigatório a SIP 2.0 (RFC 3261), SIP over TLS para sinalização e SRTP para mídia. CODECS mínimos: G.711 A-law, G.711 µ-law, G.729, OPUS (quando aplicável). Suporte a DTMF RFC 2833/4733 e SIP INFO. Provisionamento automático (HTTP/HTTPS/TFTP), suporte a DHCP Option 66/160, IPv4/IPv6, VLAN 802.1q e QoS 802.1p/DSCP.

17.4. Prestação de serviços VC1 (local), VC2/VC3 (longa distância nacional), chamadas internacionais e números 0800 com tarifação reversa conforme especificado. Operadora deve ser autorizada pela ANATEL e cumprir PGMQ e demais resoluções aplicáveis.

17.5. Recursos obrigatórios: URA, filas (ACD), conferência, transferência, correio de voz, gravação, relatórios, API REST para integração e painel por órgão. Solução deve permitir ramal móvel (app), webphone e gestão de permissões por perfil.

17.6. SIP over TLS, SRTP (AES-128/256), certificados TLS gerenciados automaticamente. Firewall de aplicação VoIP, detecção de ataques (SIP Flood, DoS), bloqueio de tentativas maliciosas e prevenção de toll fraud. Logs e trilhas de auditoria devem ser mantidos e disponibilizados por órgão.

17.7. Latência máxima aceitável: 150 ms; jitter máximo: 30 ms; perda de pacotes: <1%. Requisitos de DSCP and VLAN para priorização de tráfego de voz. Fornecedor deve orientar dimensionamento de banda por ramal e por codec.

17.8. Retenção mínima de registros e CDRs por 12 meses; exportação em CSV/JSON; controles de acesso segmentados por órgão; logs de segurança com alertas automatizados.

17.9. Modos: always-on, on-demand, por fila e por ramal; criptografia AES; retenção mínima 12 meses; controle de acesso e logs de consulta.

17.10. Licenciamento: Todas as licenças necessárias deverão ser entregues, instaladas e ativadas em caráter permanente e contínuo durante todo o período contratual. As licenças deverão ser flutuantes, ou seja, a indisponibilidade de qualquer dispositivo ou software de controle da solução não poderá impactar no controle do número contratado de licenças.

17.11. A contratada deverá garantir suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual, assegurando a operacionalidade contínua dos serviços de telefonia fixa e VoIP, incluindo gravação de chamadas, integração de ramais e monitoramento via plataforma PABX IP em nuvem.

17.12. Todos os equipamentos, produtos, peças ou software necessários à contratação devem ser novos e de primeiro uso e não constar, no momento da apresentação da proposta, em listas de end of sale, end of support ou end of life do fabricante, ou seja, não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte ou vida, devendo estar em linha de produção do fabricante.

17.13. Os softwares ofertados devem ser instalados em sua versão mais estável e atualizada e devem ter cobertura por meio de contrato de garantia de suporte e atualização de versão durante a vigência do contrato. Da mesma forma, os equipamentos fornecidos, incluindo o firmware, também devem ter cobertura por contratos de garantia do fabricante.

17.14. A solução integrada de comunicação utilizando a tecnologia VoIP, doravante chamada de solução de telefonia IP, deve estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento, incluindo softwares, aplicações, sistemas operacionais, bancos de dados, desenvolvimento e adaptação de softwares, hardware, cabos, conectores elétricos e de dados, além de outros materiais que sejam necessários, de modo a permitir acesso às redes pública e privada de telefonia, de acordo com as funcionalidades definidas no presente Termo de Referência.

17.15. Todos os equipamentos que compõem a solução deverão possuir certificação/homologação da ANATEL;

17.16. A contratada deve obrigatoriamente fazer a portabilidade dos números solicitados.

17.17. A solução a ser fornecida deverá prover infraestrutura corporativa de telefonia VoIP, baseada em protocolos IP, destinada ao atendimento de todos os órgãos situados no Estado do Rio Grande do Norte.

17.18. Além do fornecimento, ficará a cargo da CONTRATADA a elaboração do plano de instalação, configuração e testes dos equipamentos e produtos de software da solução, incluindo treinamento para os órgãos do Rio Grande do Norte com a concordância da CONTRATANTE.

17.19. A CONTRATADA deverá fornecer em regime de comodato todos os equipamentos necessários para o funcionamento dos serviços contratados, incluindo todos os custos referentes a atualizações tecnológicas, substituição de equipamentos e suporte técnico.

17.20. Os ramais devem receber e fazer ligação externa. As ligações de ramal para ramal devem ser feitas sem custo, independente do grupo de contrato e da localização no Estado, podendo todas as ligações serem gravadas. As ligações de ramal para ramal devem ser feitas sem custo, independente do grupo de contrato e da localização no Estado, podendo todas as ligações serem gravadas.

17.21. A solução fornecida deve prover infraestrutura para todos os órgãos da administração direta e indireta do estado do Rio Grande do Norte, além do fornecimento ficará a cargo da contratada a elaboração do plano de instalação, configuração e testes do equipamento e os produtos de software para a

solução, incluindo treinamento para as equipes de cada órgãos contratante.

17.22. Todas as especificações técnicas devem estar plenamente disponíveis nos equipamentos a serem fornecidos pela empresa CONTRATADA, sem necessidade de quaisquer outras aquisições, tais como peças ou dispositivos complementares.

17.23. A proposta da licitante deverá vir acompanhada de documentação técnica que comprove o atendimento de todos os requisitos deste Termo de Referência. Para tal, deverão ser indicados os códigos/partes numbers de cada equipamento e softwares fornecidos. Adicionalmente, a licitante deverá apontar, ponto a ponto, qual seção da documentação técnica comprova o atendimento de cada requisito deste termo de referência.

17.24. A CONTRATADA obriga-se, durante todo o prazo de vigência do Contrato, a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos fornecidos, assegurando assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva, sem ônus adicional para a Administração.

17.24.1. Como requisito de contratação, torna-se obrigatória a apresentação, no momento da assinatura do contrato, de certidão, carta ou atestado emitido pelo fabricante da solução ofertada, que comprove o credenciamento da contratada para o fornecimento de hardware, software e serviços de instalação listados neste Termo de Referência.

17.25. **SUSTENTABILIDADE:**

17.25.1. Os critérios de sustentabilidade incidentes são aqueles provenientes do correto descarte dos materiais e peças inservíveis, com estrita observância da lei vigente, a serem realizados pela CONTRATADA, observando no que couber, a Lei Federal nº 12.305, de 2010, e Decreto Federal nº 7.404, de 2010, e legislação correlata. Além disso, a CONTRATADA deverá observar os requisitos constantes do **Guia Nacional de Contratações Sustentáveis**, no que couber, adotando práticas voltadas à eficiência energética dos equipamentos fornecidos, à digitalização de processos e redução do uso de papel, à logística reversa e destinação ambientalmente adequada de materiais substituídos ou inservíveis, bem como ao uso de embalagens recicláveis e o uso de tecnologias energeticamente eficientes e à conscientização dos usuários para o uso racional dos recursos tecnológicos.

17.25.2. Os critérios de sustentabilidade incidentes são aqueles provenientes do correto descarte dos materiais e peças inservíveis, com estrita observância da legislação vigente, a serem realizados pela CONTRATADA, em especial a Lei Federal nº 12.305, de 2010, o Decreto Federal nº 7.404, de 2010 e normas correlatas.

17.26. **CARTA DO FABRICANTE (CREDENCIAMENTO DO FORNECEDOR):**

17.26.1. Como requisito de contratação, torna-se obrigatória a apresentação, no momento da assinatura do contrato, de certidão, carta ou atestado emitido pelo fabricante da solução ofertada, que comprove o credenciamento da contratada para o fornecimento de hardware, software e serviços de instalação listados neste Termo de Referência.

17.26.2. A exigência tem como finalidade:

17.26.2.1. Garantir a autenticidade e o suporte técnico oficial dos equipamentos e soluções fornecidas;

17.26.2.2. Assegurar a compatibilidade plena entre os componentes de hardware e software da solução;

17.26.2.3. Prevenir riscos de perda de garantia, falhas de interoperabilidade ou descontinuidade de suporte técnico;

17.26.2.4. Resguardar a eficiência, continuidade e segurança operacional da infraestrutura de telefonia IP do Estado;

17.26.2.5. Atender ao disposto nos arts. 5º, 11, 25 e 37 da Lei nº 14.133/2021, assegurando competitividade, transparência e conformidade técnica na contratação.

17.27. **DA SUBCONTRAÇÃO:**

17.28. Considerando que a contratação abrange a empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e trídígitos, contemplando também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas, e que o fornecimento é realizado de forma direta entre a CONTRATADA e a Administração, não constituindo prática de mercado a subcontratação para este tipo de serviço; e a subcontratação pode aumentar os riscos de descumprimento contratual, fica vedada a subcontratação do objeto licitatório em qualquer de suas etapas ou componentes.

17.29. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:**

17.29.1. Não será exigida garantia de execução contratual para a presente contratação, nos termos do art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando que a sua exigência constitui faculdade da Administração Pública, a ser avaliada conforme a natureza do objeto, os riscos envolvidos e a vantajosidade da medida, conforme as razões constantes do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

17.29.2. A decisão pela não exigência de garantia decorre da análise técnica realizada pela equipe de planejamento, que concluiu que os riscos inerentes à execução contratual podem ser adequadamente mitigados pelos mecanismos ordinários de fiscalização, acompanhamento da execução, aplicação de penalidades administrativas, controle dos níveis mínimos de serviço e demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no futuro instrumento contratual.

17.29.3. Além disso, considerando que a contratação ocorrerá mediante Sistema de Registro de Preços, os quantitativos serão executados sob demanda, através de contratações individualizadas pelos órgãos participantes, circunstância que reduz significativamente os riscos financeiros decorrentes da execução contratual.

17.29.4. Ressalta-se, ainda, que a exigência de garantia contratual poderia ocasionar aumento dos custos operacionais das licitantes, refletindo diretamente na elevação dos preços ofertados à Administração, com potencial restrição à competitividade do certame, sem que houvesse benefício proporcional à mitigação dos riscos identificados.

17.29.5. Por fim, registra-se que a presente contratação não se caracteriza como obra, serviço ou fornecimento de grande vulto, nos termos do art. 6º, inciso XXII, da Lei nº 14.133/2021.

17.30. **JUSTIFICATIVA PARA A NÃO APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA:**

17.30.1. Para atender a este processo, as licitantes devem ser autorizadas pela ANATEL a prestar o serviço de telefonia fixa no território nacional. As operadoras de telefonia autorizadas pela ANATEL para a prestação de serviços no território nacional não são Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, pois possuem natureza de empresas com receita bruta anual superior ao estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/2006 como critério de classificação como empresas de pequeno porte ou microempresa. Devido a isto, não se aplica a aplicação do direito de preferência e margens de preferência.

17.31. **DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO OBJETO:**

17.31.1. Deverá ser observado os atos normativos aplicáveis ao objeto, tais como:

a) Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);

b) Decreto nº 6.654/2008 (Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público);

c) Resolução ANATEL nº 341, de 20 de junho de 2003 (Aprova os modelos de Contrato de Concessão para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades de serviço Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) e o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado - PGMQ)

d) Resolução ANATEL nº 426, de 09 de dezembro de 2005 (Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC)

e) Resolução ANATEL nº 749, de 15 de março de 2022, e demais normativos vigentes aplicáveis à Portabilidade de Código de Acesso.

f) Resolução ANATEL nº 765, de 6 de novembro de 2023, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), vigente desde 1º de setembro de 2025.

g) Resolução ANATEL nº 754, de 12 de agosto de 2022 (Aprova o Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público);

h) NBR. 14617 - Sinalização de linha para a rede nacional de telefonia terrestre;

i) NBR. 14616 - Sinalização entre registradores para a rede nacional de telefonia terrestre;

j) NBR. 14511 - Central de comutação - discagem direta a ramal (DDR) da central privada de comutação telefônica (CPCT) tipo PABX;

k) Demais normas aplicáveis expedidas pela ANATEL

18. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

18.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

18.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

18.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

18.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

18.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) de contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

Fiscalização Técnica

18.7. O fiscal de contrato fiscalizará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentações exigidas para o pagamento, e após o ateste, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação. ([Decreto Estadual nº 32.449, de 2022, art. 48, III](#));

18.8. A aferição da qualidade da execução observará os critérios estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, constante nos anexos do Termo de Referência.

18.8.1. O fiscal de contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive o controle do saldo e da vigência contratual, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto Estadual nº 32.449, de 2022, art. 48, II](#));

18.8.2. O fiscal de contrato notificará formalmente a contratada quando forem constatados inadimplementos contratuais, para, dentro de um prazo razoável, elaborar manifestação e solução do problema. ([Decreto Estadual nº 32.449, de 2022, art. 48, X](#));

18.8.3. O fiscal de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção II do [Decreto Estadual nº 32.449, de 2022](#).

18.9. O gestor de contrato deverá acompanhar o desenvolvimento da execução por meio de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado, o qual terá apoio técnico e operacional do fiscal de contrato, subsidiando-o de informações pertinentes às suas competências.

18.9.1. O gestor de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção I do [Decreto Estadual nº 32.449, de 2022](#).

18.9.2. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

18.9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade

Fiscalização Administrativa

18.10. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

19. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

19.1. O pagamento será mensal, de acordo com o consumo efetivamente apurado e validado pela Administração.

19.2. A avaliação da execução do objeto será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I e no item 10 deste Termo de Referência, com a finalidade de aferir a qualidade da prestação dos serviços.

19.3. Com base na aplicação do IMR, poderá ser indicada a retenção ou glosa no pagamento, de forma proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

I – não produziu os resultados acordados;

II – deixou de executar ou executou com qualidade inferior à mínima exigida as atividades contratadas;

III – deixou de utilizar os materiais ou recursos humanos exigidos, ou os utilizou em quantidade ou qualidade inferior à demandada.

19.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de avaliação, quando previstos neste Termo de Referência ou na legislação aplicável.

19.5. DO FATURAMENTO E DA APURAÇÃO DOS RESULTADOS

19.5.1. O prazo para recebimento provisório será contado a partir do recebimento da comunicação de cobrança apresentada pela contratada, devidamente acompanhada da comprovação da prestação dos serviços correspondentes à parcela a ser faturada.

19.5.2. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato procederá à apuração dos resultados da execução do objeto, considerando as avaliações realizadas, os indicadores previstos e, quando aplicável, a análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados, podendo resultar no redimensionamento dos valores a serem pagos, devidamente registrado em relatório circunstanciado, a ser encaminhado ao gestor do contrato.

19.6. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

19.7. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

19.7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, pelo fiscal do contrato, mediante termo circunstanciado, após a verificação do cumprimento das exigências técnicas e administrativas, nos termos do [art. 140, inciso I, alínea “a”, da Lei nº 14.133/2021](#), e do [art. 50 do Decreto Estadual nº 32.449/2023](#).

19.7.2. O recebimento provisório ficará condicionado, quando aplicável, à conclusão dos testes de campo, bem como à entrega dos manuais, documentos técnicos e instruções exigidas, inclui-se, para fins de recebimento provisório, a realização de testes de funcionamento, qualidade de chamadas, estabilidade, disponibilidade e desempenho da solução contratada.

19.7.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações deste Termo de Referência ou da proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

19.7.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última ou única medição enquanto persistirem pendências identificadas no recebimento provisório, nos termos do [art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133/2021](#).

19.7.5. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para fins de recebimento definitivo.

19.7.6. OBRIGAÇÕES DE CORREÇÃO

19.7.7. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, não sendo atestada a medição correspondente enquanto não sanadas as pendências apontadas.

19.8. RECEBIMENTO DEFINITIVO

19.8.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, pelo gestor do contrato ou por comissão designada pela autoridade competente, mediante a verificação da conformidade da execução com as especificações contratuais, bem como da qualidade e da quantidade dos serviços prestados.

19.8.2. O prazo para recebimento definitivo poderá ser prorrogado, mediante justificativa técnica, em razão da complexidade da solução ou da necessidade de realização de testes operacionais e validações técnicas.

19.8.3. O recebimento definitivo será formalizado por meio de Termo Circunstanciado, observados os seguintes procedimentos:

- I - análise dos documentos, registros e relatórios emitidos pelo fiscal do contrato;
- II - verificação do atendimento integral às condições contratuais, técnicas e operacionais estabelecidas;
- III - emissão do Termo Circunstanciado de Recebimento Definitivo;
- IV - comunicação à contratada para emissão da Nota Fiscal ou Fatura, com base nos valores aferidos pela fiscalização;
- V - encaminhamento da documentação ao setor competente para fins de liquidação e pagamento.

19.8.4. Em caso de controvérsia quanto à execução do objeto, será observado o disposto no art. 143 da Lei nº 14.133/2021, procedendo-se à liquidação e ao pagamento da parcela incontroversa.

19.8.5. Os prazos para recebimento definitivo ficarão suspensos enquanto houver pendências, irregularidades ou inconsistências imputáveis à contratada, não sendo computado o tempo necessário à sua regularização.

19.8.6. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, técnica ou ético-profissional da contratada pela perfeita execução do objeto, nem a obrigação de corrigir falhas, vícios ou defeitos identificados posteriormente.

19.9. DA LIQUIDAÇÃO:

19.9.1. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

19.9.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

19.9.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

19.9.4. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

19.9.7. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

19.9.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF, ou sítios oficiais.

19.10. DO PRAZO DE PAGAMENTO:

19.10.1. O pagamento poderá ser efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

19.10.2. No caso de atraso pelo contratante, eventuais índices de correção monetária a serem aplicados para atualização do valor deverão ser os índices de correção estabelecidos oficialmente.

19.11. DA FORMA DE PAGAMENTO:

19.11.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

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

19.11.1. DO REAJUSTE

19.12. Os preços contratados serão reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado, em 11/06/2026, mediante aplicação da variação acumulada do **Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)**, divulgado pela ANATEL, ou outro índice setorial que venha a substituí-lo.

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

19.14. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

- 19.15. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 19.16. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o índice que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 19.17. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, preferencialmente o **IPCA**, para reajustamento do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 19.18. O reajuste será realizado por apostilamento.
- 20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 20.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 20.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.
- 20.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 20.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 20.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 20.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 20.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 20.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 20.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 20.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no [Portal Nacional de Contratações Públicas \(PNCP\)](#) e [Portal de Compras do RN](#).
- 20.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 20.11.1. Anexo I - Termo de Referência;
- 20.11.1.1. Apêndice do Anexo I - Estudo Técnico Preliminar;
- 20.11.2. Anexo II - Minuta de Termo de Contrato;
- 20.11.3. Anexo III - Minuta de Ata de Registro de Preços;
- 20.11.4. Anexo IV - Modelo de Declaração de Vistoria ou Renúncia de Vistoria
- 20.11.5. Anexo VI - Modelo de Proposta

Na data da assinatura eletrônica

Jane Carmen Carneiro e Araújo
Secretária de Estado da Administração



Documento assinado eletronicamente por **JANE CARMEN CARNEIRO E ARAUJO, Secretário de Estado da Administração**, em 12/06/2026, às 12:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **41964613** e o código CRC **58D7A4A6**.

ANEXOS AO DE EDITAL



SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
Avenida Salgado Filho, s/n, Centro Administrativo do Estado - Bairro Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59064-901
Telefone: (84) 3232-1090 e Fax: @fax_unidade@ - www.sead.rn.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00110034.000261/2026-88

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Trata-se de Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e tridígitos. Contempla também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

LOTE 01: MESOREGIÃO LESTE POTIGUAR (CANGUARETAMA, CEARÁ-MIRIM, MACAÍBA, NATAL, PARNAMIRIM, SÃO GONÇALO DO AMARANTE E SÃO JOSÉ DE MIPIBU)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
	STFC -	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da		

1	Chamadas Locais Fixo-Fixo	Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	7.505.610
2	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	6.514.250
3	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	914.060
4	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	612.280
5	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	54.880
6	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	576
7	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	267.148
8	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	264.104
9	Assinatura Tridígito	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	Unidade	216
10	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	14.424
11	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	7.464
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	384
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	13.584
14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	6.408
15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	2.136

LOTE 02: MESOREGIÃO AGRESTE POTIGUAR (NOVA CRUZ, SANTA CRUZ E SÃO PAULO DO POTENGI)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
------	-----------	---------------------	---------	--------------------------------

16	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	2.104.083
17	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	1.827.705
18	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	187.848
19	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	95.874
20	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	780
21	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
22	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
23	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	624
24	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	360
25	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	624
26	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	288
27	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	48

LOTE 03: MESOREGIÃO CENTRAL POTIGUAR (ALTO DO RODRIGUES, ANGICOS, ASSÚ, CAICÓ, CURRAIS NOVOS, JOÃO CÂMARA, JUCURUTU, LAJES, MACAU E PARELHAS)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
28	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	6.362.649
29	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	5.482.515
30	STFC - LDN	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em	Minuto	594.144

	Fixo-Fixo	telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.		
31	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	318.222
32	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	12.300
33	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	24
34	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	12.600
35	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	12.600
36	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software, incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	1.560
37	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	1.176
38	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	24
39	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contatos SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	984
40	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contatos SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	936
41	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	96

LOTE 04: MESOREGIÃO OESTE POTIGUAR (ALEXANDRIA, APODI, BARAÚNA, CARAÚBAS, MOSSORÓ, PATU, PAU DOS FERROS, SÃO MIGUEL E UMARIZAL)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES)
42	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	7.683.810
43	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	6.294.050
44	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	864.260

45	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	557.680
46	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	50.640
47	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
48	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800
49	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	5.760
50	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	5.400
51	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	24
52	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	1.032
53	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	5.088
54	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	48

1.2. O órgão gerenciador do presente registro de preços é a **Secretaria de Estado da Administração (SEAD)**.

1.3. Os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Norte que integrarão o registro de preços do presente processo estão listados no Anexo III deste instrumento.

1.4. É permito adesão à ata de Registro de Preços por órgãos não participantes, na forma do [art. 86 da Lei nº 14.133/2021](#).

1.5. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns e contínuos, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.6. A estimativa de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e dos órgãos e entidades participantes, encontram-se definidas no Anexo IV deste instrumento.

1.7. A contratação será por lotes, conforme justificativa presente nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

1.7.1. O Lote 01 corresponde aos itens: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14 e 15. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Canguaretama, Ceará-Mirim, Macaíba, Natal, Parnamirim, São Gonçalo do Amarante e São José de Mipibu.

1.7.2. O Lote 02 corresponde aos itens: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 27. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Nova Cruz, Santa Cruz e São Paulo do Potengi.

1.7.3. O Lote 03 corresponde aos itens: 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 e 41. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Alto do Rodrigues, Angicos, Assú, Caicó, Currais Novos, João Câmara, Jucurutu, Lajes, Macau e Parelhas.

1.7.4. O Lote 04 corresponde aos itens: 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53 e 54. Os serviços deste lote serão prestados nos seguintes municípios: Alexandria, Apodi, Baraúna, Caraúbas, Mossoró, Patu, Pau dos Ferros, São Miguel e Umarizal.

1.8. Os locais previstos para atuação estão listados no Anexo III deste instrumento.

VIGÊNCIA:

1.9. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da [Lei nº 14.133, 01 de abril de 2021](#).

1.10. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

REAJUSTE:

- 1.11. Os preços contratados serão reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado, em 11/06/2026, mediante aplicação da variação acumulada do **Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)**, divulgado pela ANATEL, ou outro índice setorial que venha a substituí-lo.
- 1.12. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 1.13. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 1.14. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 1.15. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o índice que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 1.16. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, preferencialmente o **IPCA**, para reajustamento do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 1.17. O reajuste será realizado por apostilamento.

2. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1. A Fundamentação da Contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. A contratação justifica-se pela necessidade de garantir comunicação corporativa eficiente e segura entre os órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, otimizando custos e promovendo integração digital com tecnologia baseada em Voz sobre IP (VoIP).

3. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

- 3.1. O objeto do presente Termo de Referência é o registro de preços para contratação de empresa especializada em prestação de serviços de telefonia fixa e VoIP, com fornecimento de equipamentos, suporte técnico, manutenção, instalação, configuração e treinamento.
- 3.2. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 3.3. A prestação dos serviços objeto da presente contratação não gerará vínculo empregatício entre os profissionais da Contratada e da Contratante, entre os quais será vedada qualquer relação de pessoalidade e subordinação direta, nos moldes dos referidos instrumentos legais.
- 3.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e capacitados.

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

- 4.1. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso homologados pela ANATEL, sem previsão de descontinuidade anunciada pelo fabricante. Não será admitida a utilização de peças usadas e/ou reparadas em qualquer tempo do contrato. Telefones IP (básicos e avançados), headsets, cabos e demais acessórios. Todos homologados pela ANATEL.
- 4.2. A solução deverá integrar STFC (serviço telefônico fixo comutado), Telefonia IP (VoIP) baseada em SIP, troncos SIP com SBC, PABX IP em nuvem, terminais telefônicos em comodato, gravação e tarifação, portal de gestão e relatórios. A plataforma deverá suportar isolamento administrativo por órgão (multi-tenant), redundância geográfica and operação 24x7.
- 4.3. Suporte obrigatório a SIP 2.0 (RFC 3261), SIP over TLS para sinalização e SRTP para mídia. CODECS mínimos: G.711 A-law, G.711 µ-law, G.729, OPUS (quando aplicável). Suporte a DTMF RFC 2833/4733 e SIP INFO. Provisionamento automático (HTTP/HTTPS/TFTP), suporte a DHCP Option 66/160, IPv4/IPv6, VLAN 802.1q e QoS 802.1p/DSCP.
- 4.4. Prestação de serviços VC1 (local), VC2/VC3 (longa distância nacional), chamadas internacionais e números 0800 com tarifação reversa conforme especificado. Operadora deve ser autorizada pela ANATEL e cumprir PGMQ e demais resoluções aplicáveis.
- 4.5. Recursos obrigatórios: URA, filas (ACD), conferência, transferência, correio de voz, gravação, relatórios, API REST para integração e painel por órgão. Solução deve permitir ramal móvel (app), webphone e gestão de permissões por perfil.
- 4.6. SIP over TLS, SRTP (AES-128/256), certificados TLS gerenciados automaticamente. Firewall de aplicação VoIP, detecção de ataques (SIP Flood, DoS), bloqueio de tentativas maliciosas e prevenção de toll fraud. Logs e trilhas de auditoria devem ser mantidos e disponibilizados por órgão.
- 4.7. Latência máxima aceitável: 150 ms; jitter máximo: 30 ms; perda de pacotes: <1%. Requisitos de DSCP and VLAN para priorização de tráfego de voz. Fornecedora deverá orientar dimensionamento de banda por ramal e por codec.
- 4.8. Retenção mínima de registros e CDRs por 12 meses; exportação em CSV/JSON; controles de acesso segmentados por órgão; logs de segurança com alertas automatizados.
- 4.9. Modos: always-on, on-demand, por fila e por ramal; criptografia AES; retenção mínima 12 meses; controle de acesso e logs de consulta.
- 4.10. Licenciamento: Todas as licenças necessárias deverão ser entregues, instaladas e ativadas em caráter permanente e contínuo durante todo o período contratual. As licenças deverão ser flutuantes, ou seja, a indisponibilidade de qualquer dispositivo ou software de controle da solução não poderá impactar no controle do número contratado de licenças.
- 4.11. A contratada deverá garantir suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual, assegurando a operacionalidade contínua dos serviços de telefonia fixa e VoIP, incluindo gravação de chamadas, integração de ramais e monitoramento via plataforma PABX IP em nuvem.
- 4.12. Todos os equipamentos, produtos, peças ou software necessários à contratação devem ser novos e de primeiro uso e não constar, no momento da apresentação da proposta, em listas de end of sale, end of support ou end of life do fabricante, ou seja, não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte ou vida, devendo estar em linha de produção do fabricante.
- 4.13. Os softwares ofertados devem ser instalados em sua versão mais estável e atualizada e devem ter cobertura por meio de contrato de garantia de suporte e atualização de versão durante a vigência do contrato. Da mesma forma, os equipamentos fornecidos, incluindo o firmware, também devem ter cobertura por contratos de garantia do fabricante.
- 4.14. A solução integrada de comunicação utilizando a tecnologia VoIP, doravante chamada de solução de telefonia IP, deve estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento, incluindo softwares, aplicações, sistemas operacionais, bancos de dados, desenvolvimento e adaptação de softwares, hardware, cabos, conectores elétricos e de dados, além de outros materiais que sejam necessários, de modo a permitir acesso às redes pública e privada de telefonia, de acordo com as funcionalidades definidas no presente Termo de Referência.
- 4.15. Todos os equipamentos que compõem a solução deverão possuir certificação/homologação da ANATEL;
- 4.16. A contratada deve obrigatoriamente fazer a portabilidade dos números solicitados.
- 4.17. A solução a ser fornecida deverá prover infraestrutura corporativa de telefonia VoIP, baseada em protocolos IP, destinada ao atendimento de todos os órgãos situados no Estado do Rio Grande do Norte.
- 4.18. Além do fornecimento, ficará a cargo da CONTRATADA a elaboração do plano de instalação, configuração e testes dos equipamentos e produtos de software da solução, incluindo treinamento para os órgãos do Rio Grande do Norte com a concordância da CONTRATANTE.
- 4.19. A CONTRATADA deverá fornecer em regime de comodato todos os equipamentos necessários para o funcionamento dos serviços contratados, incluindo todos os custos referentes a atualizações tecnológicas, substituição de equipamentos e suporte técnico.
- 4.20. Os ramais devem receber e fazer ligação externa. As ligações de ramal para ramal devem ser feitas sem custo, independente do grupo de contrato e da localização no Estado, podendo todas as ligações serem gravadas. As ligações de ramal para ramal devem ser feitas sem custo, independente do grupo de contrato e da localização no Estado, podendo todas as ligações serem gravadas.
- 4.21. A solução fornecida deve prover infraestrutura para todos os órgãos da administração direta e indireta do estado do Rio Grande do Norte, além do fornecimento ficará a cargo da contratada a elaboração do plano de instalação, configuração e testes do equipamento e os produtos de software para a solução, incluindo treinamento para as equipes de cada órgãos contratante.
- 4.22. Todas as especificações técnicas devem estar plenamente disponíveis nos equipamentos a serem fornecidos pela empresa CONTRATADA, sem necessidade de quaisquer outras aquisições, tais como peças ou dispositivos complementares.
- 4.23. A proposta da licitante deverá vir acompanhada de documentação técnica que comprove o atendimento de todos os requisitos deste Termo de Referência. Para tal, deverão ser indicados os códigos/parts numbers de cada equipamento e softwares fornecidos. Adicionalmente, a licitante deverá

apontar, ponto a ponto, qual seção da documentação técnica comprova o atendimento de cada requisito deste termo de referência.

4.24. A CONTRATADA obriga-se, durante todo o prazo de vigência do Contrato, a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos fornecidos, assegurando assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva, sem ônus adicional para a Administração.

4.24.1. Como requisito de contratação, torna-se obrigatória a apresentação, no momento da assinatura do contrato, de certidão, carta ou atestado emitido pelo fabricante da solução ofertada, que comprove o credenciamento da contratada para o fornecimento de hardware, software e serviços de instalação listados neste Termo de Referência.

4.25. **SUSTENTABILIDADE:**

4.25.1. Os critérios de sustentabilidade incidentes são aqueles provenientes do correto descarte dos materiais e peças inservíveis, com estrita observância da lei vigente, a serem realizados pela CONTRATADA, observando no que couber, a Lei Federal nº 12.305, de 2010, e Decreto Federal nº 7.404, de 2010, e legislação correlata. Além disso, a CONTRATADA deverá observar os requisitos constantes do **Guia Nacional de Contratações Sustentáveis**, no que couber, adotando práticas voltadas à eficiência energética dos equipamentos fornecidos, à digitalização de processos e redução do uso de papel, à logística reversa e destinação ambientalmente adequada de materiais substituídos ou inservíveis, bem como ao uso de embalagens recicláveis e o uso de tecnologias energeticamente eficientes e à conscientização dos usuários para o uso racional dos recursos tecnológicos.

4.25.2. Os critérios de sustentabilidade incidentes são aqueles provenientes do correto descarte dos materiais e peças inservíveis, com estrita observância da legislação vigente, a serem realizados pela CONTRATADA, em especial a Lei Federal nº 12.305, de 2010, o Decreto Federal nº 7.404, de 2010 e normas correlatas.

4.26. **CARTA DO FABRICANTE (CREDENCIAMENTO DO FORNECEDOR):**

4.26.1. Como requisito de contratação, torna-se obrigatória a apresentação, no momento da assinatura do contrato, de certidão, carta ou atestado emitido pelo fabricante da solução ofertada, que comprove o credenciamento da contratada para o fornecimento de hardware, software e serviços de instalação listados neste Termo de Referência.

4.26.2. A exigência tem como finalidade:

4.26.2.1. Garantir a autenticidade e o suporte técnico oficial dos equipamentos e soluções fornecidas;

4.26.2.2. Assegurar a compatibilidade plena entre os componentes de hardware e software da solução;

4.26.2.3. Prevenir riscos de perda de garantia, falhas de interoperabilidade ou descontinuidade de suporte técnico;

4.26.2.4. Resguardar a eficiência, continuidade e segurança operacional da infraestrutura de telefonia IP do Estado;

4.26.2.5. Atender ao disposto nos arts. 5º, 11, 25 e 37 da Lei nº 14.133/2021, assegurando competitividade, transparência e conformidade técnica na contratação.

4.27. **DA SUBCONTRAÇÃO:**

4.28. Considerando que a contratação abrange a empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e tridígitos, contemplando também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas, e que o fornecimento é realizado de forma direta entre a CONTRATADA e a Administração, não constituindo prática de mercado a subcontratação para este tipo de serviço; e a subcontratação pode aumentar os riscos de descumprimento contratual, fica vedada a subcontratação do objeto licitatório em qualquer de suas etapas ou componentes.

4.29. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:**

4.29.1. Não será exigida garantia de execução contratual para a presente contratação, nos termos do art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando que a sua exigência constitui faculdade da Administração Pública, a ser avaliada conforme a natureza do objeto, os riscos envolvidos e a vantajosidade da medida, conforme as razões constantes do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4.29.2. A decisão pela não exigência de garantia decorre da análise técnica realizada pela equipe de planejamento, que concluiu que os riscos inerentes à execução contratual podem ser adequadamente mitigados pelos mecanismos ordinários de fiscalização, acompanhamento da execução, aplicação de penalidades administrativas, controle dos níveis mínimos de serviço e demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no futuro instrumento contratual.

4.29.3. Além disso, considerando que a contratação ocorrerá mediante Sistema de Registro de Preços, os quantitativos serão executados sob demanda, através de contratações individualizadas pelos órgãos participantes, circunstância que reduz significativamente os riscos financeiros decorrentes da execução contratual.

4.29.4. Ressalta-se, ainda, que a exigência de garantia contratual poderia ocasionar aumento dos custos operacionais das licitantes, refletindo diretamente na elevação dos preços ofertados à Administração, com potencial restrição à competitividade do certame, sem que houvesse benefício proporcional à mitigação dos riscos identificados.

4.29.5. Por fim, registra-se que a presente contratação não se caracteriza como obra, serviço ou fornecimento de grande vulto, nos termos do art. 6º, inciso XXII, da Lei nº 14.133/2021.

4.30. **JUSTIFICATIVA PARA A NÃO APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA:**

4.30.1. Para atender a este processo, as licitantes devem ser autorizadas pela ANATEL a prestar o serviço de telefonia fixa no território nacional. As operadoras de telefonia autorizadas pela ANATEL para a prestação de serviços no território nacional não são Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, pois possuem natureza de empresas com receita bruta anual superior ao estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/2006 como critério de classificação como empresas de pequeno porte ou microempresa. Quanto à margem de preferência, não se aplica ao objeto da contratação, por inexistir regulamentação específica que autorize sua incidência para serviços de telefonia VOIP, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133/2021.

4.31. **DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO OBJETO:**

4.31.1. Deverá ser observado os atos normativos aplicáveis ao objeto, tais como:

- Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
- Decreto nº 6.654/2008 (Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público);
- Resolução ANATEL nº 341, de 20 de junho de 2003 (Aprova os modelos de Contrato de Concessão para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades de serviço Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) e o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado - PGMQ)
- Resolução ANATEL nº 426, de 09 de dezembro de 2005 (Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC)
- Resolução ANATEL nº 749, de 15 de março de 2022, e demais normativos vigentes aplicáveis à Portabilidade de Código de Acesso.
- Resolução ANATEL nº 765, de 6 de novembro de 2023, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), vigente desde 1º de setembro de 2025.
- Resolução ANATEL nº 754, de 12 de agosto de 2022 (Aprova o Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público);
- NBR. 14617 - Sinalização de linha para a rede nacional de telefonia terrestre;
- NBR. 14616 - Sinalização entre registradores para a rede nacional de telefonia terrestre;
- NBR. 14511 - Central de comutação - discagem direta a ramal (DDR) da central privada de comutação telefônica (CPCT) tipo PABX;
- Demais normas aplicáveis expedidas pela ANATEL

5. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.2. Na assinatura do Contrato, haverá a nomeação do Gestor e/ou Fiscais do Contrato, que passará(ão) a representar a CONTRATANTE durante a implantação e execução dos serviços.

5.3. A CONTRATANTE deverá informar, no ato da assinatura do contrato, a lista de números que sofrerão a portabilidade numérica.

5.4. A portabilidade dos números funcionais deverá ocorrer sem custo adicional.

5.5. A portabilidade deverá ocorrer no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, estabelecido pela ANATEL na Resolução no 460/2007, para a realização deste serviço.

5.6. A CONTRATADA apresentará Preposto, por meio de seu representante legal. A apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo, CPF e endereço e-mail do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

5.7. O serviço será prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

5.8. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido de acordo com o determinado no Anexo I - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, deste TR.

5.9. **DA ORDEM DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E DOS PRAZOS:**

5.9.1. **ORDEM DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS (OES):**

5.9.1.1. A execução dos serviços deverá ser feita, exclusivamente após a emissão da Ordem de Execução de Serviços (OES), formalmente expedida pelo órgão interessado, por meio do gestor do contrato, contendo, no mínimo, a identificação do contrato, a descrição dos serviços, o local de execução, o prazo e o responsável pela fiscalização; e iniciado no primeiro dia útil subsequente a emissão da Ordem de Serviço.

5.9.1.2. É vedada a execução de serviços antes da emissão da OES, não sendo reconhecidos nem remunerados serviços executados sem autorização formal.

5.9.2. **INÍCIO DA CONTAGEM DOS PRAZOS:**

5.9.2.1. Os prazos contratuais iniciar-se-ão a partir da data de recebimento da OES pela contratada, devidamente comprovada.

5.9.3. **PRAZO PARA INSTALAÇÃO:**

5.9.3.1. A contratada deverá concluir a instalação, configuração, testes e entrada em operação dos serviços no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis, contados do recebimento da OES.

5.9.4. **CORREÇÃO DE INCONFORMIDADES:**

5.9.4.1. Caso sejam constatadas inconformidades em qualquer etapa, a contratada deverá promover as correções necessárias no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado da notificação formal.

5.9.5. **SUSPENSÃO DOS PRAZOS:**

5.9.6. Os prazos previstos neste Termo de Referência ficarão suspensos enquanto persistirem pendências imputáveis à contratada ou fatos atribuíveis à Administração, retomando-se sua contagem após a regularização das respectivas causas.

5.10. **DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:**

5.10.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

5.10.1.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido [na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#) (Código de Defesa do Consumidor).

5.10.2. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade anunciada pelo fabricante. Não será admitida a utilização de peças usadas e/ou reparadas em qualquer tempo do contrato.

5.11. **DAS OBRIGAÇÕES ACERCA DO TRATAMENTO DE DADOS:**

5.11.1. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade anunciada pelo fabricante. Não será admitida a utilização de peças usadas e/ou reparadas em qualquer tempo do contrato.

5.11.2. As partes do contrato devem cumprir as obrigações legais relativas ao adequado tratamento de dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como observar o que segue:

5.11.2.1. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

5.11.2.2. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo contratado.

5.11.2.3. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

5.11.2.4. O contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

5.11.3. O contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

5.11.4. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

5.12. **DA VISTORIA:**

5.12.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é facultativa, sendo recomendada para o pleno conhecimento das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

5.12.2. Serão disponibilizadas datas e horários distintos aos interessados em realizar a vistoria prévia.

5.12.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, mediante apresentação de documento de identidade civil e documento expedido pela empresa que comprove sua habilitação para a realização da vistoria.

5.12.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou omissões quanto aos detalhes dos locais de prestação dos serviços, devendo a contratada assumir os ônus decorrentes.

5.12.5. O agendamento para a realização da vistoria deverá ser efetuado diretamente junto a cada órgão participante ou unidade contemplada, conforme contatos disponibilizados no Anexo III deste Termo de Referência, sendo de responsabilidade dos respectivos órgãos a condução da vistoria em suas instalações.

5.12.6. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada por seu responsável técnico, atestando o pleno conhecimento das condições e peculiaridades da contratação, conforme modelo constante no Anexo II deste Termo de Referência.

5.12.7. A CONTRATANTE não se responsabilizará por quaisquer custos incorridos pela CONTRATADA relacionados à participação na vistoria ou à execução dos serviços.

5.13. **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS:**

TABELA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL: Entidade integrante da Planejamento Pública Federal indireta, com sede no Distrito Federal, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações.
Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC	Serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.
Área Local	Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local.
Telefonia Local	Serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma Área Local.
Índice de Serviços de Telecomunicações - IST	Índice normatizado pela Resolução nº 420 da ANATEL para ser aplicado no reajuste e atualização de valores associados à prestação de serviços de telecomunicações.
Unidade de Resposta	Serviço ou sistema interativo que permite a resposta automática de chamadas através de mensagens personalizadas, permitindo ainda a

5.21. **SISTEMA DE TELEFONIA IP EM NUVEM (PABX VIRTUAL):**

5.21.1. Características gerais:

5.21.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer solução de central de telefonia IP em nuvem (PABX Virtual), baseada no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), em conformidade com a RFC 3261 e demais normas aplicáveis. A solução deverá ser integralmente baseada em arquitetura IP, permitindo comunicação de voz sobre rede de dados (VoIP), contemplando usuários internos e externos à rede da CONTRATANTE. Deverá possibilitar a utilização da solução por meio da internet, garantindo mobilidade aos usuários fora do ambiente físico das unidades administrativas. A solução deverá suportar, também, a telefonia sobre IP (ToIP) para unidades atendidas diretamente pela infraestrutura da CONTRATADA, quando aplicável.

5.21.1.2. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

5.21.1.3. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP em funcionamento no ambiente da CONTRATANTE;

5.21.1.4. Solução de voz sobre IP (VOIP); para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso internet, assim como solução de voz sobre IP (ToIP-Telefonia Sobre IP), nas unidades atendidas pela CONTRATADA com a solução fim a fim.

5.21.1.5. Todos os elementos da solução, incluindo telefones IP e demais dispositivos, deverão operar de forma interoperável utilizando exclusivamente o protocolo SIP (RFC 3261 e correlatas). A solução deverá possuir **base única de configuração**, independentemente da quantidade de unidades ou localidades atendidas, garantindo padronização, centralização e disponibilidade integral das funcionalidades em todos os pontos da rede.

5.22. **SEGURANÇA DA COMUNICAÇÃO:**

5.22.1. A solução deverá garantir a proteção das comunicações por meio de:

- Criptografia da sinalização SIP via **TLS (SIPS)** e da mídia por **SRTP**;
- Proteção contra fraudes de telefonia e ataques DoS/DDoS;
- Autenticação forte de usuários e dispositivos;

5.22.2. Utilização de **Session Border Controller (SBC)** para proteção da borda, NAT traversal e controle de sessões SIP.

5.23. **QUALIDADE DE SERVIÇO (QOS):**

5.23.1. A solução deverá atender aos seguintes parâmetros mínimos de qualidade de voz:

- Latência ≤ 150 ms
- Jitter ≤ 30 ms
- Perda de pacotes $\leq 1\%$
- MOS ≥ 4.0

5.23.2. Deverá disponibilizar relatórios e monitoramento da qualidade das chamadas.

5.23.3. A solução deverá possuir, no mínimo:

- **Chamadas:** transferência, espera, captura, grupos de ramais, desvios, follow-me, conferência e identificação de chamadas.
- **Atendimento:** URA, filas, gravação de chamadas, correio de voz com envio por e-mail e relatórios gerenciais.

5.23.4. A solução deverá permitir a implementação de políticas de controle de chamadas, incluindo:

- Bloqueio de chamadas para destinos específicos;
- Restrição de discagem com base em quantidade mínima de dígitos (ex.: bloqueio de chamadas com menos de 8 dígitos), A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;
- Configuração e gestão dessas regras por administrador da plataforma.

5.23.5. A solução deverá permitir:

- Registro automático de dispositivos IP no ambiente da CONTRATANTE;
- Integração com serviços de rede, incluindo DHCP;
- Provisionamento automático dos telefones IP (auto-provisioning), sem necessidade de configuração manual individual;
- Gerenciamento centralizado de usuários, ramais e dispositivos.

5.23.6. A solução deverá estar hospedada em ambiente de datacenter com **redundância geográfica em localidades distintas**, operando em arquitetura **ativo-ativo ou ativo-passivo com failover automático**. Em caso de falha do site primário, a solução deverá realizar comutação automática para o site secundário com:

- **RTO** (Recovery Time Objective) **máximo de 1 hora**.
- **RPO** (Recovery Point Objective) **máximo de 15 minutos**.

5.24. **CERTIFICAÇÕES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS:**

5.24.1. Deverá ser comprovada a posse de **no mínimo** as seguintes certificações (ou equivalentes internacionais):

5.24.2. ISO/IEC 27001 — Sistema de Gestão de Segurança da Informação

5.24.3. ISO/IEC 27017 e/ou ISO/IEC 27018 — Segurança e privacidade em computação em nuvem

5.24.4. ISO 22301 — Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios, necessária em razão dos requisitos de alta disponibilidade, redundância geográfica (RTO/RPO) previstos nesta contratação.

5.24.5. ISO/IEC 20000 — Gestão de Serviços de TI

Certificação que comprova que o provedor adota boas práticas de IT Service Management (ITSM), garantindo processos estruturados de operação, suporte, atendimento a incidentes, mudanças e níveis de serviço (SLA) adequados à prestação contínua do serviço de telefonia em nuvem.

5.25. **CERTIFICAÇÕES ACEITAS COMO COMPLEMENTARES:**

5.25.1. Serão aceitas, como comprovação adicional de maturidade e boas práticas:

5.25.1.1. SOC 1, SOC 2 ou SOC 3 — Auditoria independente de controles - Relatórios de auditoria que atestam a eficácia dos controles internos relacionados à segurança, disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços prestados.

5.25.1.2. PCI DSS — Payment Card Industry Data Security Standard - Padrão internacional de segurança para proteção de dados sensíveis, demonstrando maturidade na proteção de ambientes que processam ou armazenam informações críticas.

5.25.1.3. CSA STAR — Cloud Security Alliance Security, Trust & Assurance Registry - Certificação voltada à adoção de boas práticas de segurança específicas para ambientes de computação em nuvem.

5.25.1.4. HITRUST CSF — Health Information Trust Alliance Common Security Framework - Framework internacional de gestão de riscos e segurança da informação, que integra diversos padrões e boas práticas reconhecidas globalmente.

5.25.1.5. ou certificações equivalentes reconhecidas internacionalmente.

5.26. **DA REDE DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (RTFC):**

5.26.1. Solução de Softphone, para PC, Celular e tablet com compatibilidade com Windows (7, 8, 10 e 11), Linux e MAC.

5.26.2. Segurança da Camada de Transporte (TLS)

5.26.3. Podem ser aceitas soluções de PABX em nuvem baseadas em softwares livres com todo atendimento e manutenção da contratada.

5.26.4. Toda a solução de telefonia IP deverá estar **totalmente compatível com o protocolo IPv6**, conforme os padrões da IETF (RFC 2460 e

posteriores), com suporte a **dual stack (IPv4/IPv6)** em todos os equipamentos (telefones IP, softphones, servidores e plataforma de PABX em nuvem). Com a possibilidade de configuração de endereços **estáticos e/ou via DHCPv6**. Contendo as seguintes características : Compatibilidade com **SIP sobre IPv6** para sinalização e mídia, incluindo **SRTP e TLS**, capacidade de roteamento e **QoS em redes IPv6** sem perda de desempenho em relação ao IPv4 e garantia de que as atualizações de firmware e software mantenham a conformidade com as normas vigentes de IPv6.

5.26.5. Se houver a necessidade de uso de endereçamento público dentro das redes do Governo do RN, é exigido o uso do endereçamento IPv6 de propriedade do próprio Governo do RN, já projetado para cada órgão participante.

5.27. **LICENÇA DE RAMAL IP:**

5.27.1. A licença deverá ser disponibilizada em ambiente de nuvem, com alta disponibilidade, segurança da informação e atualizações contínuas, sem necessidade de instalação de infraestrutura local por parte da Contratante. A cobrança deverá ocorrer de forma mensal, por ramal ativo, vedada a cobrança de valores adicionais para funcionalidades básicas previstas neste item.

5.27.2. Fornecimento de licença mensal, em modelo de software (SaaS), para disponibilização de ramal telefônico virtual, integrado à plataforma de PABX IP em nuvem, contemplando:

5.27.2.1. Atribuição de número interno exclusivo (ramal);

5.27.2.2. Acesso individualizado à plataforma de comunicação;

5.27.2.3. Disponibilização de aplicação de softphone compatível com dispositivos desktop e/ou móveis (Windows, Linux, Android e iOS);

5.27.2.4. Funcionalidades mínimas de telefonia, incluindo realização e recebimento de chamadas, transferência, retenção, conferência e identificação de chamadas;

5.27.2.5. Ativação, configuração inicial e vinculação do ramal ao usuário final;

5.27.2.6. Gerenciamento centralizado por meio de interface administrativa;

5.27.2.7. Possibilidade de mobilidade, permitindo acesso remoto ao ramal via internet;

5.27.2.8. Integração com demais recursos da solução de telefonia (ex.: URA, filas, gravação).

5.28. **LICENÇA RAMAL IP COM DDR:**

5.28.1. Licença mensal de ramal IP com atribuição de número DDR (Discagem Direta a Ramal), permitindo o recebimento de chamadas externas diretamente no ramal, incluindo acesso à plataforma de PABX IP em nuvem, ativação, configuração, gerenciamento e suporte técnico, sem custo adicional por habilitação ou manutenção do número durante a vigência contratual.

5.28.2. Os ramais DDR: É um serviço de telefonia que permite que cada ramal de um PABX tenha um número de telefone próprio. Com a DDR, é possível encaminhar chamadas diretamente para um ramal específico. A contratante deve especificar a empresa quais os ramais serão habilitados em DDR. A contratada deve habilitar a configuração dentro do PABX para o ramal receber as chamadas via DDR

5.28.3. Deverá permitir a disponibilização de faixas de numeração DDR, conforme necessidade da CONTRATANTE, com possibilidade de expansão sob demanda.

5.28.4. A habilitação, configuração e gestão dos números DDR serão de responsabilidade da CONTRATADA, mediante solicitação formal da CONTRATANTE.

5.28.5. O serviço deverá garantir o pleno funcionamento das funcionalidades da plataforma, incluindo registro de chamadas, relatórios e demais recursos associados ao ramal.

5.28.6. O serviço de DDR permite que cada ramal do PABX possua um **número de telefone público próprio**, sem necessidade de atendimento prévio por um tronco principal.

5.29. **LICENÇA DE SOFTHONE COM FORNECIMENTO DE HEADSET PROFISSIONAL EM REGIME DE COMODATO**

5.29.1. A solução deverá contemplar o fornecimento de headsets profissionais para os usuários que utilizarem softphone como ferramenta principal de comunicação, sendo vedada a cobrança adicional por tais dispositivos.

5.29.2. O faturamento deverá ocorrer **exclusivamente de forma mensal**, por unidade efetivamente ativa.

5.29.3. Licença mensal de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades por meio da tecnologia WebRTC.

5.29.4. O item contempla, obrigatoriamente:

5.29.4.1. disponibilização da licença de software;

5.29.4.2. instalação, ativação, configuração e atualizações;

5.29.4.3. suporte técnico durante toda a vigência contratual;

5.29.4.4. fornecimento de headset profissional em regime de comodato, compatível com a solução, com conexão USB ou equivalente, microfone com cancelamento de ruído e qualidade adequada para uso corporativo;

5.29.4.5. substituição do headset em caso de defeito durante a vigência contratual, sem ônus adicional;

5.29.4.6. reposição em caso de falha operacional não causada por mau uso comprovado.

5.30. **DOS TIPOS DE APARELHOS:**

5.31. Aparelhos Telefônicos e Headsets: Os aparelhos telefônicos e headsets deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, no regime de comodato conforme a descrição e devem ser homologados pela ANATEL e possuir as características mínimas abaixo:

5.31.1. **APARELHO IP TIPO 01**

5.31.1.1. Tecnologia IP, VOIP.

5.31.1.2. *Display LCD a partir de 2,3”, 128×64 pixels e backlight*

5.31.1.3. No mínimo 2 contaS SIP

5.31.1.4. Switch Ethernet 10/100/1000 de duas portas RJ-45, PoE integrado

5.31.1.5. Alto-falante Full-Duplex;

5.31.1.6. Controle de volume

5.31.1.7. Função Mute

5.31.1.8. Agenda Remota XML

5.31.1.9. Viva-voz Full-duplex

5.31.1.10. Suporte a [VLAN]

5.31.1.11. Menu de Navegação

5.31.1.12. QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP

5.31.1.13. IEEE802.1X

5.31.1.14. Segurança da Camada de Transporte (TLS)

5.31.1.15. Plano de discagem, navegador XML, URL de ação e ação URI

5.31.1.16. Discagem rápida, linha direta

5.31.1.17. Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE

5.31.1.18. Fonte de alimentação.

5.31.1.19. Deverá ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada ou homologado, com comprovação do fabricante da plataforma de comunicação, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;

5.31.1.20. Deverá possuir manual em língua portuguesa;

- 5.31.1.21. Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
- 5.31.1.22. Deverá possuir teclas de funções programáveis;
- 5.31.1.23. Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz
- 5.31.1.24. Deverá possuir no mínimo 5 teclas de navegação;
- 5.31.1.25. Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
- 5.31.1.26. Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100 Base-T;
- 5.31.1.27. Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2;
- 5.31.1.28. Deverá ser possível a montagem em parede;
- 5.31.1.29. Fonte externa e cabo LAN.
- 5.31.2. **APARELHO IP TIPO 02**
 - 5.31.2.1. Tecnologia IP, VOIP.
 - 5.31.2.2. *Display LCD de pelo menos 2,8", 132x64 pixels e backlight*
 - 5.31.2.3. Com 4 contatos SIP
 - 5.31.2.4. Switch Ethernet 10/100/1000 de duas portas RJ-45, PoE integrado
 - 5.31.2.5. Alto-falante Full-Duplex
 - 5.31.2.6. Controle de volume
 - 5.31.2.7. Função Mute:
 - 5.31.2.8. Agenda Remota XML
 - 5.31.2.9. Viva-voz Full-duplex
 - 5.31.2.10. Suporte a [VLAN]
 - 5.31.2.11. Menu de Navegação
 - 5.31.2.12. QoS: marcação 802.1p / Q (VLAN), ToS da Camada 3, DSCP
 - 5.31.2.13. IEEE802.1X,
 - 5.31.2.14. Segurança da Camada de Transporte (TLS)
 - 5.31.2.15. Plano de discagem, navegador XML, URL de ação e ação URI
 - 5.31.2.16. Discagem rápida, linha direta
 - 5.31.2.17. Atribuição de IP: estático / DHCP / PPPoE
 - 5.31.2.18. Fonte de alimentação.
 - 5.31.2.19. Deverá ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada ou homologado, com comprovação do fabricante da plataforma de comunicação, garantindo assim total compatibilidade das funcionalidades;
 - 5.31.2.20. Deverá possuir manual em língua portuguesa;
 - 5.31.2.21. Deverá possuir led de notificação com cor (opcional: vermelho);
 - 5.31.2.22. Deverá possuir teclas de funções programáveis;
 - 5.31.2.23. Deverá possuir no mínimo 6 teclas de funções fixas: mensagem, headset, redial, transferência, mute, viva-voz;
 - 5.31.2.24. Deverá possuir no mínimo 5 teclas de navegação;
 - 5.31.2.25. Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume +/-;
 - 5.31.2.26. Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;
 - 5.31.2.27. Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ou 2;
 - 5.31.2.28. Deverá ser possível a montagem em parede;
 - 5.31.2.29. Fonte externa e cabo LAN.
- 5.31.3. **HEADSETS**
 - 5.31.3.1. A solução deverá contemplar o fornecimento de headsets profissionais para os usuários que utilizarem softphone como ferramenta principal de comunicação, sendo vedada a cobrança adicional por tais dispositivos. Também contemplando o fornecimento de headset profissional para os usuários que utilizarem softphone como ferramenta principal de comunicação, observando critérios de economicidade e perfil de uso.
 - 5.31.3.2. Os headsets deverão possuir, no mínimo:

Características técnicas

- Tipo binauricular;
- Conexão USB ou equivalente, compatível com desktops, notebooks e telefones IP;
- Microfone com cancelamento de ruído (noise cancelling);
- Áudio estéreo de qualidade adequada para uso corporativo;
- Controle de volume integrado;
- Função “mute”;
- Cabo com proteção contra interferências eletromagnéticas (EMI).

Ergonomia e durabilidade

- Haste ajustável e microfone com braço flexível;
- Estrutura ergonômica para uso prolongado;
- Proteção contra picos de áudio e ruídos;
- Conformidade com requisitos ergonômicos aplicáveis (ex.: NR-17).

Compatibilidade

- Compatível com sistemas operacionais Windows, Linux e macOS;
- Compatível com a solução de telefonia IP fornecida.

Suporte

- Substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem ônus adicional para a Contratante.

5.31.4. **SOFTPHONE**

5.31.4.1. O softphone deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Realização e recebimento de chamadas;
- Chamada em espera;

- Transferência de chamadas;
- Retenção de chamadas;
- Conferência;
- Identificação de chamadas;
- Lista de contatos;
- Histórico de chamadas (efetuadas, recebidas e perdidas);
- Integração com diretório corporativo via LDAP;
- Configuração de desvios de chamadas (incondicional, ocupado, não atende e indisponível), com processamento no servidor SIP.

5.31.4.2. Deverá suportar, no mínimo, os seguintes codecs de áudio:

- G.711
- G.722
- G.729
- Opus

5.32. **SEGURANÇA:**

5.32.1. A solução deverá garantir:

- 5.32.1.1. Armazenamento seguro das credenciais dos usuários na plataforma em nuvem;
- 5.32.1.2. Criptografia das informações sensíveis, incluindo credenciais e histórico de chamadas;
- 5.32.1.3. Suporte a SIP sobre TLS;
- 5.32.1.4. Suporte a SRTP para criptografia de mídia;
- 5.32.1.5. Utilização de algoritmos de criptografia compatíveis com padrões de mercado (ex.: AES-128 ou superior).

5.33. **DO SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADAS E DE FATURAS:**

5.33.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de gestão de contas online, sem ônus à CONTRATANTE, que ofereça, no mínimo, as funcionalidades a seguir:

- 5.33.1.1. Deverá ser acessado via web e compatível com navegadores padrão de mercado, tais como: Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox;
- 5.33.1.2. Deverá utilizar o protocolo HTTPS para acesso ao portal.
- 5.33.2. Deverá ser em idioma português do Brasil.
- 5.33.3. Deverá disponibilizar manual de utilização para auxílio dos usuários;
- 5.33.4. Deverá possuir alerta para acesso a área exclusiva de notificações para o usuário;
- 5.33.5. Deve permitir a criação de diversos logins de administradores, cada um com um perfil determinado para acesso à ferramenta de gerenciamento e manutenção, permitindo modificação de configuração de usuários.
- 5.33.6. Deverá possuir recurso de enviar notificações de novas contas para o e-mail aos usuários;
- 5.33.7. Deverá armazenar os dados históricos de contas pelo período mínimo de 04 (quatro) meses no sistema para acesso imediato, podendo ser solicitado à CONTRATADA o envio de qualquer fatura por e-mail a qualquer momento, quando se fizer necessário;
- 5.33.8. Deverá permitir visualizar as contas de todos os serviços contratados, deverá possuir, no mínimo, 02 níveis de usuários com as seguintes permissões:
 - 5.33.8.1. Nível 1 – Será o administrador principal da CONTRATANTE, possuindo a maior hierarquia e poderá executar as funções de criação/exclusão de usuários, visualização/alteração de relatórios, visualização de faturas e associação de usuários aos contratos/serviços.
 - 5.33.8.2. Nível 2 – Será o administrador de contas, possuindo as mesmas atribuições de Nível 1, com exceção de alteração de relatórios, ou seja, poderá apenas visualizar.
- 5.33.9. Na plataforma deverá possibilitar a criação de usuários via o perfil Nível 1, sendo que o novo usuário deverá receber uma notificação por e-mail para completar seu cadastro e ser ativado na plataforma.
- 5.33.10. A plataforma deverá prever um limite de, no máximo, 07 (sete) dias para que o novo usuário possa completar seu cadastro e ativar o usuário. Caso o prazo seja expirado, o convite deverá ser reenviado, através de e-mail, e permitir que o gestor administrativo tenha autonomia de criar ou cancelar qualquer perfil que precise e a qualquer momento;
- 5.33.11. Deverá prever que o usuário, com perfil administrativo, possa visualizar Contas/Contratos de mais de um CNPJ/Razão Social, podendo ter perfis diferentes por CNPJ/Razão Social;
- 5.33.12. Deverá permitir que o usuário, com perfil administrativo, possa criar todo e qualquer perfil, deverá permitir também, via portal, a redefinição da senha de acesso dos usuários;
- 5.33.13. Deverá possuir filtro para visualização de dados com, pelo menos: Produto, CNPJ e Nome do Órgão/Entidade;
- 5.33.14. Deverá possuir sinalização para controle de leitura de contas;
- 5.33.15. Deverá permitir a exportação de contas nos formatos PDF e FEBRABAN;
- 5.33.16. Deverá permitir a exportação de contas em massa;
- 5.33.17. Deverá oferecer visualização de, no mínimo, os seguintes campos:
 - a) Tipo do documento
 - b) CNPJ
 - c) Razão social do cliente
 - d) Data de vencimento
 - e) Data de disponibilização da conta
 - f) Valor total
 - g) Mês de referência da conta
- 5.33.18. Deverá sempre apresentar a conta atual válida, caso haja mudança na conta/fatura em virtude de contestações, o portal deverá apresentar a conta ajustada com um flag para diferenciação
- 5.33.19. A CONTRATADA deverá promover treinamento à CONTRATANTE para, no mínimo, 05 (cinco) pessoas e no máximo 10 (dez) pessoas com instrutores devidamente capacitados e todo o material necessário, por órgão.
- 5.33.20. treinamento deverá ocorrer nas dependências da CONTRATANTE ou de modo remoto, por webconferência.
- 5.33.21. O portal ofertado deverá substituir as contas físicas, que não precisarão ser enviadas para a CONTRATANTE.
- 5.33.22. A CONTRATADA deverá enviar as contas detalhas por meio digital, via e-mail ou aplicativo instalado no computador da CONTRATANTE.
- 5.33.23. As linhas de diferentes localidades de um mesmo CONTRATANTE devem estar agrupadas em uma única conta.
- 5.33.24. O módulo de busca e escuta de gravação de chamadas telefônicas deve estar incorporado ao sistema de Gerenciamento não sendo permitido o acesso através de interface separada.
- 5.33.24.1. Deve emitir a geração de relatórios por usuários e grupo de usuários das ligações telefônicas efetuadas e recebidas pela aplicação de comunicação unificada e terminais IP com exportação de relatórios.

5.33.24.2. Os relatórios devem conter:

- Data e hora do início da chamada.
- O ramal que efetuou a chamada.
- Tempo de duração da chamada.
- Número discado/recebido.

5.33.24.3. Deve ser possível gerar relatórios por dia, mês, ano ou período estipulável.

5.33.24.4. Deve permitir que os relatórios sejam exportáveis para formato Excel, PDF ou HTML.

5.33.24.5. Deve realizar a monitoração das chamadas em tempo real, permitindo determinar limites máximos, tais como, número discado e duração da chamada, tanto para chamadas de entrada como de saída.

5.33.24.6. Deve permitir a geração de relatórios da monitoração das chamadas.

5.33.24.7. Os relatórios devem permitir a configuração dos seguintes períodos:

- Últimos 7 dias;
- Últimos 30 dias;
- Intervalo configurável por data e mês.

5.33.24.8. Caso necessário a CONTRATADA deverá disponibilizar a CONTRATANTE outro(s) relatório(s) necessário(s) ao controle efetivo do serviço, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

5.33.25. Com Emissão de Relatórios WEB, com no mínimo as seguintes informações:

- Relatório de chamadas:
- Informações de data/hora das chamadas, ramal de origem, número de destino, categoria da chamada (Local, LDN, interna, etc.)
- Duração e as informações do usuário que realizou a chamada.

5.33.25.1. Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha.

5.33.25.2. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;

5.33.25.3. Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI.

5.33.25.4. Estar baseado em plataformas capazes de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução;

5.33.25.5. Implementar gerenciamento via protocolo SNMP.

5.33.25.6. Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs.

5.33.25.7. Gerar relatórios de qualidade de voz nas ligações, agendado previamente com no mínimo 5 dias de antecedência.

5.33.25.8. Os testes deverão ser realizados através da rede de dados com intuito aferir problemas que possam afetar a qualidade da voz como por exemplo: Perda de pacote, latência.

5.33.25.9. Deve suportar MIB.

5.33.25.10. Possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização;

5.33.25.11. Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;

5.33.25.12. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento.

5.33.25.13. Permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones (homologados pela solução contratada). Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória).

5.33.25.14. Suportar o protocolo SRTP (SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação.

5.33.25.15. Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários.

5.33.25.16. Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS com AAA.

5.34. **DA GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO:**

5.34.1. O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. Desta maneira, a CONTRATADA deverá estabelecer estrutura de operação para este nível de serviço. Entende-se por operar: manter os recursos e os serviços de telecomunicações (central de atendimento, centro de gerência e supervisão, estrutura de manutenção e equipamentos de comunicação de dados) necessários para a efetiva funcionalidade da rede, considerando o ambiente operacional da CONTRATANTE e as atividades desenvolvidas neste ambiente relacionadas aos serviços contratados.

5.34.2. A CONTRATADA obriga-se, durante o prazo de vigência do Contrato, a garantir os equipamentos que fazem parte da solução proposta, incluindo assistência técnica e manutenção.

5.34.3. A CONTRATADA deverá prestar manutenção técnica especializada com atendimento dos requisitos técnicos abaixo relacionados:

5.34.4. Disponibilizar uma Central de Atendimento através de número telefônico de tarifação reversa (serviço 0800), para que os usuários autorizados da CONTRATANTE façam registros de ocorrências, solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas, disponibilizando um número de ocorrência sempre que um chamado for efetuado. Esse atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, durante todo o ano.

5.34.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos para realizar atividades de suporte à conectividade, isto é, disponibilizar recursos especializados para resolver problemas específicos de desempenho/integração, alterações das características e configurações, dentre outros serviços, em horário comercial. Caso seja necessária a realização dessas atividades fora do horário comercial, será negociado pela CONTRATANTE com a CONTRATADA,

5.34.6. Em relação a entrega de aparelhos e de realização de atendimento técnico ao local, o serviço deverá ser realizado em horário de expediente da CONTRATADA (comercial).

5.34.7. Os Serviços em que não sejam necessários a ida do técnico ao local, devem ser feitos em escala 24x7.

5.34.8. O prazo para atendimento às chamadas técnicas durante a vigência do Contrato, para situações de indisponibilidade dos serviços, e sua conclusão, deverá ser de acordo com o Anexo I – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS deste Termo de Referência.

5.34.9. A CONTRATADA comprometer-se-á a designar profissionais plenamente capacitados para prestar suporte técnico à CONTRATANTE.

5.34.10. A execução de qualquer serviço pela CONTRATADA que possa interferir no funcionamento da Rede Corporativa da CONTRATANTE a qualquer tempo, deverá ser comunicada à CONTRATANTE com, pelo menos, 05 (cinco) dias úteis de antecedência e receber autorização formal, com o aceite expresso da CONTRATANTE, levando-se sempre em consideração o interesse desta.

5.34.11. Caso a CONTRATADA detecte alguma falha e/ou inoperância de qualquer circuito de dados instalados, a mesma deverá independente do registro do chamado técnico pela CONTRATANTE, tomar as devidas providências para a solução da anomalia.

5.34.12. O ingresso de pessoas não pertencentes ao corpo técnico da CONTRATADA, nas dependências da CONTRATANTE deverá ser comunicado via e-mail, com antecedência de, pelo menos, 02 (dois) dias úteis.

5.34.13. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA vistorias preventivas nos circuitos de dados, quando identificar problemas de desempenho, tendo a CONTRATADA obrigação de realizá-las e apresentar relatórios técnicos em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis após cada solicitação.

5.35. **DA SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO:**

5.35.1. Solução de gravação deverá ser em nuvem, assim como toda a solução;

- 5.35.2. Características funcionais do sistema de gravação telefônica;
- 5.35.3. Permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos ou por qualquer auditor;
- 5.35.4. Permitir a criação de no mínimo 10 grupos de gravação;
- 5.35.5. Permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação;
- 5.35.6. Registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas;
- 5.35.7. Permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo;
- 5.35.8. Permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 ano;
- 5.35.9. Permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica “AND”).
- 5.35.10. Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura.
- 5.36. **DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO:**
- 5.36.1. Permitir a criação de Grupos de Ramais.
- 5.36.2. Possibilitar a CONTRATANTE alteração de facilidades dos ramais descriminadas.
- 5.36.3. Deverá possuir gerencia proativa de diagnósticos e relatórios de falhas.
- 5.36.4. Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.
- 5.36.4.1. Todo o provisionamento em massa de terminais IP deverá ser executado pela plataforma de Comunicação Unificada em nuvem assim como a administração e configuração destes terminais incluindo a programação de teclas de cada terminal e serviços de telefonia, como:
- 5.36.4.2. Criação/exclusão de Terminais IP, bem como configurações e edição sobre as teclas dos terminais.
- 5.36.4.3. Deve possuir Configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos do sistema.
- 5.36.4.4. Deve possuir o módulo de busca e escuta de gravação de chamadas telefônicas deve estar incorporado ao sistema de Gerenciamento não sendo permitido o acesso através de interface separada.
- 5.36.4.5. O sistema gerenciamento deve permitir a seleção do usuário a ser gravado.
- 5.36.4.6. Deve permitir a criação e provisionamento de usuários em massa através do up-load de arquivos xls/csv com a lista de usuários com as seguintes informações:
- 5.36.4.7. Nome e Sobrenome;
- 5.36.4.8. eMail do usuário;
- 5.36.4.9. Número do ramal telefônico;
- 5.36.4.10. Número do DDR (Discagem direta a ramal)
- 5.36.4.11. Mac Adress do terminal IP;
- 5.36.5. A interface de gerência dos serviços listados acima deverá ser única, não sendo permitido a apresentação de sistemas distintos para cada um dos módulos listados (Sistema de Comunicação Unificada IP, Terminais telefônicos IP, Árvore de Autoatendimento, Gravação de Chamadas Telefônicas e Dashboards com Relatórios de uso do sistema).
- 5.36.6. Todo o provisionamento em massa de terminais IP deverá ser executado pela plataforma de Comunicação Unificada em nuvem assim como a administração e configuração destes terminais incluindo a programação de teclas de cada terminal e serviços de telefonia, como por exemplo : Criação/exclusão de Terminais IP, bem como configurações e edição sobre as teclas dos terminais.
- 5.36.7. Permitir a criação/exclusão de usuários, individualmente e em massa.
- 5.36.8. Deve permitir a geração de relatórios por usuários e grupo de usuários das ligações efetuadas, recebidas, mensagens enviadas, chamadas efetuadas pela aplicação de comunicação unificada, colaboração de áreas interativas, qualidade das comunicações com pontuação de MOS (Mean Opnion Score) e modelos de dispositivos utilizados pelos usuários.
- 5.36.9. A qualidade das comunicações com pontuação MOS (Mean Opnion Score) deve ser acessível por usuário, seja este associado a um telefone IP, cliente de comunicação unificada ou acesso via WEB.
- 5.36.10. O sistema gerenciamento deve permitir a seleção do usuário a ser gravado.
- 5.36.11. Deverá suportar o provisionamento de usuários de Telefonia com o carregamento de arquivo .CSV (ou similar) no sistema de Gerência Unificada com Nome do Usuário, Modelo do Telefone e Número do Ramal.
- 5.36.12. Deverá suportar o provisionamento de usuários de Comunicação Unificada com o carregamento de arquivo .CSV (ou similar) no sistema de Gerência Unificada com Nome do Usuário, eMail e Tipo de Licenciamento (Básica ou Avançada).
- 5.37. **DOS REQUISITOS DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO:**
- 5.37.1. Instalação e configuração das ferramentas oferecidas neste edital;
- 5.37.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido de acordo com o determinado no Anexo I - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, deste TR.
- 5.37.3. Acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica da atual operadora STFC para o novo plano contratado, caso necessário e demandado pela CONTRATANTE e mediante viabilidade técnica da CONTRATADA;
- 5.37.4. Instalação dos telefones IP's e configuração do sistema das sedes dos órgãos do Rio Grande do Norte , com endereços presentes neste Termo de Referência, tendo como essencial a implantação do serviço para todo os locais que os órgãos contratantes informarem sendo obrigatório:
- 5.37.4.1. Instalação física dos equipamentos em pontos de rede indicados pela Contratante para a implantação do sistema, bem como a configuração para o perfeito funcionamento;
- 5.37.5. Deverão ser fornecidos todos os patch cords necessários para a instalação dos telefones IP's;
- 5.37.6. Todos os pontos de rede deverão ser certificados com o certificador de rede devidamente calibrado;
- 5.37.7. Suporte na configuração dos telefones IP's nas dependências dos órgãos contratantes;
- 5.37.8. Deve possuir configuração de rotas externas com a possibilidade de: supressão de dígitos, inclusão de dígitos, métrica, tipo de chamada, autenticação em SIP server e autorização local;
- 5.37.9. Direct Connect VoIP (Voice over Internet Protocol): refere-se a uma configuração onde duas partes se conectam diretamente para transmissão de voz pela internet, sem passar por um intermediário como um servidor central ou um provedor de serviços VoIP. Essa abordagem tem algumas características específicas.
- 5.37.9.1. Características específicas: conexão ponto a ponto; incluir criptografia (como SRTP) para proteger a comunicação; provedores de VoIP que oferecem rotas diretas para chamadas internacionais ou locais; integração entre sistemas PBX em diferentes locais; baixa latência.
- 5.38. **DOS TRIDÍGITOS E 0800:**
- 5.38.1. O Governo do Estado do RN possui números em tridígitos que têm como objetivo prestar atendimento ao público externo, todos os tridígitos presentes neste item devem ser implementados para a definição dos serviços. Os tridígitos para serviços públicos de emergência é gratuito e para os demais deverá ser cobrado como um valor de chamada local. As ligações para estes números deverão ser detalhadas na fatura mensal;
- 5.38.2. O serviço 0800 é cobrado mensalmente. O valor final devido pela CONTRATANTE é composto pelos itens fixos, variáveis e eventuais (quando aplicáveis), e poderão variar de acordo com o tráfego gerado ao longo do período de cobrança. O modelo 0800 usando a tecnologia VoIP, garante que os custos dos recebimentos dessas ligações sejam mais baixos pois nesse caso as interações são realizadas por meio da internet.

- 5.38.3. As assinaturas, tipo 0800, com abrangência estadual e nacional, obrigatoriamente, não devem ter restrições para ligações de terminais móveis ou fixos.
- 5.38.4. Os números utilizados são 0800 A Discagem Direta Gratuita (DDG), ou 0800 como é popularmente conhecida, é um serviço que possibilita que o consumidor entre em contato com os órgãos gratuitamente. Sem qualquer custo. Sendo, portanto, um importante recurso de suporte à população do estado do Rio Grande do Norte.
- 5.38.5. O serviço de tridígito é regulamentado pela Anatel. A agência é responsável por designar os números, sem controle das operadoras. Os números são definidos por tipo de serviço e não por empresa ou órgão. Em caso de duas entidades prestando o mesmo tipo de serviço haverá o compartilhamento do código de acesso.
- 5.38.6. Utilizando o VOIP o 0800 é um serviço de abrangência nacional e diferentemente da linha telefônica comum fixa ou celular ela não possui uma região específica, em outras palavras, funciona em todo o país sem a necessidade de realizar uma discagem direta à distância (DDD). Além disso, as chamadas são gratuitas e em todas as ligações feitas para o número 0800 o indivíduo não é tarifado e sim o proprietário da linha. Por esse motivo, o uso mais comum é para empresas que contam centrais de atendimento.
- 5.38.7. Podemos considerar que a linha 0800 VoIP detém as mesmas características que o número tradicional. Entretanto o sistema com o qual os números virtuais funcionam são a grande diferença entre os dois tipos. O 0800 VoIP realiza ligações através do protocolo de internet, em outras palavras, a telefonia IP.
- 5.38.8. Realização de atendimento de chamadas de longa distância nacional, originadas de telefone fixo e telefone móvel, entrantes nas centrais tridígitos e 0800, através da criação de um número convencional configurado através do DDR link.
- 5.38.9. Disponibilização de um número 0800 para atendimento á todos os municípios do Rio Grande do Norte no mesmo endereço especificado. Esse número será utilizado para atendimento aos deficientes auditivos e de fala.
- 5.38.10. Cada número Tridígito e 0800 deve possuir um tronco para o seus canais de atendimento.
- 5.38.11. Todos os números Tridígitos e 0800 devem ser DDR.
- 5.38.12. Os serviços 0800 e tridígitos deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana.
- 5.38.13. A CONTRATADA deverá prover o serviço 0800 e Tridígito, usando o sistema de tarifação reversa, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais, originadas de telefones fixos e móveis, destinadas à Central Telefônica da CONTRATANTE;
- 5.38.14. O serviço de 0800 será totalmente passivo, cujo quantitativos previstos se referem apenas ao recebimento de ligações.
- 5.39. **DO RQUAL - REGULAMENTO DE QUALIDADE:**
- 5.39.1. A qualidade dos serviços de telecomunicações é monitorada pela Agência Nacional de Telecomunicações - **Anatel**, nos termos do **Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL)**, aprovado pela **Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019**, e suas alterações posteriores, em especial a **Resolução nº 761, de 10 de março de 2023**.
- 5.39.2. O RQUAL consolidou e substituiu regulamentos anteriores, incluindo o **Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC)**, aprovado pela **Resolução nº 605/2012**, passando a estabelecer diretrizes unificadas para o acompanhamento da qualidade dos serviços de telecomunicações prestados ao usuário final, conforme o enquadramento regulatório de cada serviço.
- 5.39.3. Ressalta-se que o RQUAL estabelece **parâmetros regulatórios aplicáveis às prestadoras de serviços de telecomunicações**, não se confundindo com requisitos técnicos de desempenho interno de **soluções corporativas de comunicação baseadas em protocolo IP (VoIP)**, as quais deverão observar as especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.
- 5.39.4. Os indicadores de qualidade do serviço de Telefonia Fixa (STFC):

GRUPO DO INDICADOR	DESCRIÇÃO	META EM VIGOR	APLICABILIDADE DE META	MODALIDADE(S) ASSOCIADA(S)
REDE	Atendimento das chamadas destinadas ao Centro de Atendimento da prestadora, em cada Período de Maior Movimento	≥ 95%	Área de Numeração (popular DDD)	LOCAL
REDE	Chamadas locais originadas completadas do total de tentativas, em cada Período de Maior Movimento	≥ 93%	Área de Numeração (popular DDD)	Local
REDE	Chamadas de Longa Distância Nacional originadas completadas do total de tentativas, em cada Período de Maior Movimento	≥ 92%	Área de Numeração (popular DDD)	LDN
REDE	Chamadas de Longa Distância Nacional terminadas completadas do total de tentativas, em cada Período de Maior Movimento	≥ 92%	Área de Atuação	LDI
REAÇÃO DO USUÁRIO	Reclamações recebidas na prestadora referente à modalidade local pelo total de acessos individuais em serviço	≤ 2%	Área de Numeração (popular DDD)	Local
REAÇÃO DO USUÁRIO	Reclamações recebidas na prestadora referente às modalidades LDN e LDI pelo total de documentos de cobrança emitidos para essas modalidades	≤ 2%	Área de Numeração (Popular DDD)	LDN, LDI
REAÇÃO DO USUÁRIO	Reclamações recebidas na Anatel sobre o total da prestadora, para todas as modalidades	≤ 2%	Área de Numeração (popular DDD)	Local, LDN e LDI
REAÇÃO DO USUÁRIO	Solicitações de reparo de acessos individuais recebidas na prestadora por 100 acessos individuais em serviço	≤ 2	Área de Numeração (popular DDD)	Local
REAÇÃO DO USUÁRIO	Solicitações de reparo de TUP/TAP recebidas na prestadora concessionária das modalidades Local e LDN por 100 acessos coletivos em serviço	≤ 5	Área de Numeração (popular DDD)	Local e LDN
REAÇÃO DO USUÁRIO	Solicitações de reparo de TUP/TAP recebidas na prestadora concessionária das modalidades LDN e LDI por 100 acessos coletivos em serviço	≤ 5	Área de atuação	LDN e LDI
REAÇÃO DO USUÁRIO	Documentos de cobrança com reclamação de erro por 1.000 documentos de cobrança emitidos.	≤ 2,5	Área de numeração (popular DDD)	Local, LDN e LDI
ATENDIMENTO	Chamadas atendidas pelas telefonistas em até 20 segundos.	≥ 90%	Área de Atuação	Local, LDN e LDI
ATENDIMENTO	Atendimento a solicitações de reparo em até 24h para assinantes residenciais, em até 8h para assinantes não residenciais, e em até 2h para prestadores de serviços de utilidade pública	≥ 98%	Área de Numeração (popular DDD)	Local
ATENDIMENTO	Atendimento a solicitação de reparo ou a falha detectada por sistema de supervisão de TUP/TAP em até 8h pela prestadora concessionária nas modalidades Local e LDN	≥ 98%	Área de Numeração (popular DDD)	Local e LDN
ATENDIMENTO	Atendimento a solicitação de reparo ou a falha detectada por sistema de supervisão de TUP/TAP em até 5 dias pela prestadora concessionária nas modalidades LDN e LDI	≥ 92%	Área de Atuação	LDN e LDI
ATENDIMENTO	Atendimento a solicitações de mudança de endereço na Área de Tarifação Básica em até 3 dias úteis para assinantes residenciais, em até 24h para assinantes não residenciais, e em até 6h para prestadores de serviços de utilidade pública.	≥ 98%	Área de Numeração (popular DDD)	Local

- 5.39.5. Dos índices, indicadores e selos de qualidade:
- 5.39.5.1. Os Selos de Qualidade serão obtidos dos resultados relativos aos índices de qualidade. Abaixo seguem definições correspondentes:
- I - Índice de qualidade do serviço (IQS): será consolidado a partir de indicadores que medem a qualidade dos serviços (rede e atendimento), para cada prestadora, nas granularidades municipal, estadual e nacional, a cada semestre e em ciclos anuais.
- II - Índice de qualidade percebida (IQP): será composto por meio de aferição da Pesquisa de Qualidade Percebida, para cada prestadora, nas granularidades estadual e nacional, anualmente.
- III - Índice de reclamações (IR): será composto pela quantidade de usuários que registram reclamações na Anatel (em relação ao total de assinantes), para cada prestadora, nas granularidades municipal, estadual e nacional, a cada semestre e em ciclos anuais.
- 5.39.5.2. Indicadores de qualidade e indicadores e informativos: o regulamento prevê indicadores de qualidade para compor o IQS e indicadores informativos.
- 5.39.5.3. Selo de qualidade: serão consolidados e divulgados, anualmente, aos consumidores. Serão compostos pelos dados dos índices e indicadores de qualidade.
- 5.39.6. Da pesquisa de qualidade percebida:
- 5.39.6.1. Além do acompanhamento da qualidade da telefonia fixa realizado por meio dos **indicadores operacionais definidos pela Anatel**, será

observado também o resultado das **pesquisas anuais de satisfação e qualidade percebida** conduzidas pela Agência, que medem a experiência dos consumidores no uso diário dos serviços. Os últimos resultados publicados podem ser acessados no portal da Anatel: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/dados/pesquisa-de-satisfacao>.

5.40. **DOS PRAZOS:**

5.40.1. Antes do RQUAL, a Anatel realizava o monitoramento de indicadores estabelecidos pelos Regulamentos de Gestão da Qualidade, anexos à Resolução nº574/2011 (banda larga fixa), à Resolução nº575/2011 (telefonia móvel) e à Resolução nº605/2012 (telefonia fixa); pelo Plano Geral de Metas da Qualidade (TV por assinatura), anexo à Resolução nº411/2005 (TV por assinatura).

5.40.1.1. Com a vigência do Documento de Valores de Referência - DVR, aprovado pela Resolução Interna nº 71/2021, as regras trazidas pelos normativos anteriores ao RQUAL foram totalmente revogadas.

5.40.1.2. Os indicadores previstos no RQUAL encontram-se em fase de operacionalização pela Entidade de Suporte a Aferição da Qualidade (ESAQ) e começarão a ser divulgados nos próximos meses, embora o Índice de Qualidade dos Serviços (IQS), o Índice de Reclamações (IR) e o Índice de Qualidade Percebida (IQP), bem como os selos de qualidade, só serão divulgados no início do ano de 2023 referentes ao ano de 2022.

5.40.2. Da portabilidade:

5.40.2.1. Por meio da Portabilidade é possível mudar de prestadora sem mudar o número da linha fixa. A busca dos consumidores por empresas com melhor qualidade incentiva a competição entre as prestadoras em prol de melhores desempenhos. É importante saber que o consumidor com interesse em migrar deve fazer o pedido à prestadora de destino, que tomará as providências junto à prestadora de origem. Nota-se que, no acompanhamento da Agência, o processo de portabilidade é bem sucedido, com um número muito baixo de reclamações. Os números mensais de pedidos, os saldos por prestadora, entre outras informações, podem ser acessadas no seguinte painel de dados: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/portabilidade>.

5.40.3. Das interrupções:

5.40.3.1. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, eventos temporários de ausência de sinal em região que há sinal regular de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes, eventos climáticos, dentre outros.

5.40.3.2. É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. O que se prevê é que, na ocorrência de interrupções, a empresa deve:

a) Comunicar a ocorrência ao público em geral, à Anatel e às empresas interconectadas;

b) Proceder o ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade.

5.41. **DAS ATUALIZAÇÕES, SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E MANUTENÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS DA SOLUÇÃO:**

5.41.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, atualizações, substituição de equipamentos defeituosos (garantia) que ela forneceu, manutenções corretivas e preventivas de todos os elementos da solução (hardware e software), bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.41.2. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações dos itens da Solução que permitam melhorar ou evoluir as suas funcionalidades, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.41.3. Deverá ser realizado mensalmente procedimentos de manutenção preventiva tanto de verificação de “boa saúde” do hardware quanto dos produtos de softwares instalados, conforme orientações do fabricante, sendo responsabilidade da CONTRATADA prover todas as correções e/ou atualizações que sejam necessárias.

5.41.4. Nos casos de manutenções, preventivas ou corretivas, em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a CONTRATANTE deverá ser previamente notificado, num prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, para que proceda internamente a aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente.

5.41.5. Durante o período de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento dos equipamentos, prestando todo tipo de apoio técnico necessário e intervenções necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas na solução contratada.

5.41.6. Deve ser disponibilizado acesso à base de conhecimento técnico dos fabricantes dos produtos e equipamentos, relativamente a: especificações técnicas, informações sobre instalação, configuração, e atualização de firmware/software, aplicação de patches, realização de diagnósticos, resolução de problemas, operação dos produtos.

5.42. **DO SUPORTE AOS USUÁRIOS DA SOLUÇÃO:**

5.42.1. A CONTRATADA deverá manter equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral.

5.43. **DO ATENDIMENTO TÉCNICO:**

5.43.1. A CONTRATADA deverá manter equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral.

5.43.2. A CONTRATANTE deverá fornecer acesso remoto à CONTRATADA através de soluções especializadas (VPN, acesso remoto, etc.).

5.43.3. Se for constatado que este serviço de suporte e manutenção, prestado de forma remota pela CONTRATADA, retarda a solução de suporte ou manutenção solicitadas, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA e esta deverá alocar técnicos capacitados para prestar serviços on-site.

5.43.4. Os custos relativos ao uso de soluções de conexão remota, deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, são de responsabilidade da CONTRATADA.

5.43.5. Os equipamentos de uso pessoal que porventura sejam necessários (notebooks, tablets, equipamentos de segurança pessoal, etc.) deverão ser providos pela CONTRATADA.

5.43.6. Os chamados deverão ser atendidos por técnico(s) certificado(s)/capacitado(s) pelo fabricante. A comprovação da certificação/capacitação do(s) técnico(s) poderá ser exigida a qualquer momento durante vigência do contrato.

5.43.7. A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico qualificado de 1º, 2º e 3º níveis, bem como os firmwares e microcódigos dos equipamentos, de forma a prestar os serviços de manutenção e assistência técnica, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.43.8. Para todos os efeitos, vigoram os seguintes conceitos de Suporte Técnico:

a) Chamados Nível 0 (zero): Chamados corretivos, de caráter urgente, abertos para a solução de problemas que estejam provocando interrupção ou degradação do funcionamento da infraestrutura que dá suporte aos sistemas de telefonia.

b) Chamados Nível 1 (um): Chamados corretivos, abertos para a solução de problemas que estejam provocando interrupção ou degradação do funcionamento da infraestrutura que dá suporte aos sistemas de telefonia, sem a necessidade de atendimento imediato.

c) Chamados Nível 2 (dois): Chamados abertos para adaptação ou evolução do serviço de telefonia, com prazo de atendimento a ser acordado entre Contratante e contratada, não superior a quinze dias corridos.

5.43.9. Os níveis supra mencionados devem obedecer aos prazos estabelecidos na Tabela de Níveis de Criticidade constante no Anexo I deste Termo de Referência.

5.43.10. Abertura de chamados:

5.43.10.1. Para atendimento aos serviços de suporte e manutenção, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados 24x7 (24 horas por dia, durante os sete dias da semana, inclusive feriados), sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet.

5.43.10.2. O telefone fornecido deverá ser de discagem direta gratuita (DDG);

5.43.10.3. Os canais de relacionamento deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA imediatamente após a assinatura do contrato.

5.43.10.4. Sempre que a CONTRATADA mudar quaisquer dos canais de relacionamento, deverá informar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.

5.43.10.5. Todas as demandas de suporte e manutenção deverão ser registradas em sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA, como forma de documentação, acompanhamento e medição de níveis de serviço.

5.43.10.6. Todos os chamados, abertos por telefone e pelo sítio da Internet, deverá possuir um número único de identificação (número de registro do chamado), gerado automaticamente e retornado por e-mail ou informado por telefone para o usuário solicitante.

- 5.43.10.7. O sistema de registro de chamados, quando em sítio da Internet, deverá obrigar o usuário a preencher, no mínimo, as seguintes informações:
- a) Identificação do solicitação;
 - b) E-mail;
 - c) Telefone de contato;
 - d) Descrição: [Texto digitado da demanda].
- 5.43.10.8. Todo chamado aberto em sítio da Internet deverá retornar um e-mail para o usuário com todas as informações fornecidas e também a data e hora de sua abertura e o número único de identificação.
- 5.43.10.9. A CONTRATADA deverá abrir chamados automáticos, com comunicação posterior à CONTRATANTE, para:
- a) Updates ou upgrades de softwares disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
 - b) Instalações de patches de correção de erros e segurança disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
 - c) Atualização de firmwares ou softwares de terminais telefônicos, disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
 - d) Atualizações, correções e manutenções preventivas da solução que sejam necessárias.

5.44. DESCRIÇÃO DOS PRAZOS:

5.44.1. Prazos relacionados aos chamados:

5.44.1.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos definidos na tabela do Anexo I - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS deste Termo de Referência, para a solução de problemas identificados durante a prestação dos serviços.

5.44.2. Acompanhamento dos chamados:

5.44.2.1. Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE, para análise quanto ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

5.44.2.2. Todos os chamados, bem como as providências adotadas, deverão ser armazenados em sistema da CONTRATADA para controle de chamados e o acesso a esse sistema deverá estar disponível quando solicitado.

5.44.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios sobre a abertura e conclusão de chamados aos Gestores do contrato para acompanhamento dos NMS, com, no mínimo, as seguintes informações:

- I - Identificação e contato do solicitante;
- II - Status. Ex.: Aguardando atendimento, em atendimento, aguardando posição de terceiro, Suspensa, Cancelada, Concluída, etc.;
- III - Data e hora de abertura;
- IV - Descrição. Texto digitado pelo demandante;
- V - Data da última atualização e responsável atual;
- VI - Data de conclusão;

5.44.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao sistema de registro de chamados WEB aos usuários da CONTRATANTE para a qualquer momento verificarem os status de suas próprias solicitações através do número do registro automaticamente gerado. Devem ser criadas contas de acesso para a equipe de profissionais (servidores) designados pela CONTRATANTE, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato;

5.45. DA MUDANÇA NA SITUAÇÃO DE CHAMADO:

5.45.1. Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado, uma notificação deve ser enviada ao usuário que abriu o chamado e/ou à equipe técnica da CONTRATANTE por meio de mensagem eletrônica, contendo informações de registro do chamado e da mudança de estado

5.45.2. Interrupção de chamado:

5.45.3. A critério da CONTRATANTE, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:

5.45.3.1. A CONTRATADA apresentar razões, aceitas pela CONTRATANTE, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle;

5.45.3.2. Quando houver acordo com a CONTRATANTE para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;

5.45.3.3. Quando for necessária a tomada de ação pela CONTRATANTE.

5.46. DO ENCERRAMENTO DE CHAMADO:

5.46.1. O chamado será encerrado quando houver acordo entre a contratante e a contratada para a resolução do chamado, assim como o acordo do agendamento para a execução dos chamados.

5.46.2. Para que um chamado seja considerado encerrado, os serviços executados devem ser adequadamente documentados, evidenciados e arquivados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA.

5.46.3. Qualquer chamado encerrado, sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

5.47. DO RELATÓRIO DE SERVIÇOS PRESTADOS (RSP):

5.47.1. O RSP deverá registrar todos os chamados referentes à prestação dos serviços, incluindo informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço

5.47.2. No RSP deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

- I - Data-hora de registro do chamado;
- II - Data-hora de início do atendimento do chamado;
- III - Data-hora de conclusão do atendimento do chamado;
- IV - Número do ticket;
- V - Tipo de chamado;
- VI - Elemento da solução;
- VII - Identificação do problema;
- VIII - Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- IX - Identificação do técnico da Equipe Técnica da CONTRATANTE que solicitou o serviço;
- X - Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- XI - Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- XII - Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.

5.48. DO RELATÓRIO DE INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS (RIS):

5.48.1. Os RIS são relatórios mensais, contendo informações sintéticas e analíticas, das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas e horas e tempo total de indisponibilidades.

5.48.2. No RIS deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

5.48.2.1. Identificação do serviço;

5.48.2.2. Identificação da unidade da CONTRATANTE onde o serviço está sendo executado;

5.48.2.3. Identificação do número do ramal, quando aplicável;

5.48.2.4. Número do chamado aberto, pela CONTRATADA ou CONTRATANTE, para relatar a indisponibilidade;

- 5.48.2.5. Elemento da solução;
- 5.48.2.6. Identificação do problema;
- 5.48.2.7. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- 5.48.2.8. Identificação do técnico da Equipe Técnica da CONTRATANTE que solicitou o serviço;
- 5.48.2.9. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- 5.48.2.10. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- 5.48.2.11. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.

5.48.3. Os RSP e RIS deverão ser emitidos em arquivo eletrônico em formato de planilha enviada e/ou armazenada em condições a serem definidas pelo MPT.

5.49. **INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO E/OU APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA:**

5.49.1. Os serviços deverão ser prestados em diferentes municípios do Estado do Rio Grande do Norte, conforme indicados para cada órgão partícipe, e que constam no Anexo III deste instrumento. Portanto, os licitantes devem considerar em suas propostas as particularidades logísticas e os custos associados à prestação dos serviços objeto desta contratação em diferentes localidades.

5.49.2. O dimensionamento da proposta deverá considerar todas as obrigações estipuladas no edital e anexos.

6. **EXECUÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

6.1. Serão registrados na Ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, não sendo admitida a cotação de quantitativo inferior ao máximo previsto no Edital, sob pena de desclassificação, consoante [art. 149, parágrafo único do Decreto Estadual nº 32.449/2023](#). O contrato decorrente da ata de registro de preços terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

6.2. Será incluído na Ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

6.2.1. aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação;

6.2.2. mantiverem sua proposta original.

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

6.3. O registro a que se refere o subitem anterior tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da Ata.

6.3.1. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

6.4. Os preços registrados por força deste procedimento licitatório terão validade de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, por igual período, desde que o valor seja compatível com os preços praticados no mercado, devidamente comprovado mediante pesquisa mercadológica atualizada.

6.5. Os preços registrados poderão ser revistos em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, ou decorrência de fatos imprevisíveis, ou previsíveis de consequências incalculáveis, que acarretem modificação significativa e suficiente a alterar o custo de fornecimento dos bens ou da contratação dos serviços e inviabilizem a execução tal como pactuada, cabendo ao órgão gerenciador realizar as negociações necessárias junto aos beneficiários do registro de preços.

6.5.1. As regras para alteração dos preços registrados estão previstas no [artigo 173 do do Decreto Estadual 32.449. de 2023](#).

6.6. O prazo para vigência será contado a partir da publicação do extrato da Ata no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP) e no Portal de compras do Estado do Rio Grande do Norte, conforme preceitua o [artigo 178, do Decreto Estadual 32.449, de 2023](#).

6.7. O licitante vencedor terá **5 (cinco) dias úteis** para assinar a Ata, a partir da convocação por meio de e-mail, telefone, correspondência ou qualquer meio eletrônico de comunicação.

6.8. O licitante que, convocado para assinar a Ata, deixar de fazê-lo no prazo fixado, dela será excluído, e ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas, conforme os [§§ 6º e 7º, do Art. 167, do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023](#).

6.9. Nos termos do [artigo 165, VIII, do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023](#), é vedado a participação do órgão ou entidade em mais de uma Ata de Registro de Preços com o mesmo objeto no prazo de validade daquela de que já tiver participado, salvo na ocorrência de Ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto no edital.

6.10. **DO USO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS POR ÓRGÃOS OU ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES:**

6.10.1. A Ata de Registro de Preços decorrente deste procedimento licitatório, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador.

6.10.2. As demais condições estarão disciplinadas na minuta da Ata de Registro de Preços, documento anexo ao Edital.

7. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

7.1. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.4. *Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.*

7.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) de contrato, ou pelos respectivos substitutos. Conforme o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, devendo a contratada manter preposto para interlocução direta com o gestor do contrato.

7.6. O fiscal de contrato fiscalizará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentações exigidas para o pagamento, e após o ateste, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação. (Decreto Estadual nº 32.449, de 2023, art. 48, III);

7.6.1. O fiscal de contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive o controle do saldo e da vigência contratual, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e Decreto Estadual nº 32.449, de 2023, art. 48, II);

7.6.2. O fiscal de contrato notificará formalmente a contratada quando forem constatados inadimplementos contratuais, para, dentro de um prazo razoável, elaborar manifestação e solução do problema. (Decreto Estadual nº 32.449, de 2022, art. 48, X);

7.6.3. O fiscal de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção II do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023.

7.7. O gestor de contrato deverá acompanhar o desenvolvimento da execução por meio de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado, o qual terá apoio técnico e operacional do fiscal de contrato, subsidiando-o de informações pertinentes às suas competências.

7.7.1. O gestor de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção I do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023.

7.8. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

7.8.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento será mensal, de acordo com o consumo efetivamente apurado e validado pela Administração.

8.2. A avaliação da execução do objeto será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I e no item 10 deste Termo de Referência, com a finalidade de aferir a qualidade da prestação dos serviços.

8.3. Com base na aplicação do IMR, poderá ser indicada a retenção ou glosa no pagamento, de forma proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

I - não produziu os resultados acordados;

II - deixou de executar ou executou com qualidade inferior à mínima exigida as atividades contratadas;

III - deixou de utilizar os materiais ou recursos humanos exigidos, ou os utilizou em quantidade ou qualidade inferior à demandada.

8.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de avaliação, quando previstos neste Termo de Referência ou na legislação aplicável.

8.5. DO FATURAMENTO E DA APURAÇÃO DOS RESULTADOS

8.5.1. O prazo para recebimento provisório será contado a partir do recebimento da comunicação de cobrança apresentada pela contratada, devidamente acompanhada da comprovação da prestação dos serviços correspondentes à parcela a ser faturada.

8.5.2. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato procederá à apuração dos resultados da execução do objeto considerando as avaliações realizadas, os indicadores previstos e, quando aplicável, a análise do desempenho e da qualidade dos serviços prestados, podendo resultar no redimensionamento dos valores a serem pagos, devidamente registrado em relatório circunstanciado, a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.6. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

8.7. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, pelo fiscal do contrato, mediante termo circunstanciado, após a verificação do cumprimento das exigências técnicas e administrativas, nos termos do [art. 140, inciso I, alínea "a", da Lei nº 14.133/2021](#), e do [art. 50 do Decreto Estadual nº 32.449/2023](#).

8.7.2. O recebimento provisório ficará condicionado, quando aplicável, à conclusão dos testes de campo, bem como à entrega dos manuais, documentos técnicos e instruções exigidas, inclui-se, para fins de recebimento provisório, a realização de testes de funcionamento, qualidade de chamadas, estabilidade, disponibilidade e desempenho da solução contratada.

8.7.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações deste Termo de Referência ou da proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

8.7.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última ou única medição enquanto persistirem pendências identificadas no recebimento provisório, nos termos do [art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133/2021](#).

8.7.5. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para fins de recebimento definitivo.

8.7.6. OBRIGAÇÕES DE CORREÇÃO

8.7.7. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, não sendo atestada a medição correspondente enquanto não sanadas as pendências apontadas.

8.8. RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.8.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, pelo gestor do contrato ou por comissão designada pela autoridade competente, mediante a verificação da conformidade da execução com as especificações contratuais, bem como da qualidade e da quantidade dos serviços prestados.

8.8.2. O prazo para recebimento definitivo poderá ser prorrogado, mediante justificativa técnica, em razão da complexidade da solução ou da necessidade de realização de testes operacionais e validações técnicas.

8.8.3. O recebimento definitivo será formalizado por meio de Termo Circunstanciado, observados os seguintes procedimentos:

- I - análise dos documentos, registros e relatórios emitidos pelo fiscal do contrato;
- II - verificação do atendimento integral às condições contratuais, técnicas e operacionais estabelecidas;
- III - emissão do Termo Circunstanciado de Recebimento Definitivo;
- IV - comunicação à contratada para emissão da Nota Fiscal ou Fatura, com base nos valores aferidos pela fiscalização;
- V - encaminhamento da documentação ao setor competente para fins de liquidação e pagamento.

8.8.4. Em caso de controvérsia quanto à execução do objeto, será observado o disposto no art. 143 da Lei nº 14.133/2021, procedendo-se à liquidação e ao pagamento da parcela incontroversa.

8.8.5. Os prazos para recebimento definitivo ficarão suspensos enquanto houver pendências, irregularidades ou inconsistências imputáveis à contratada, não sendo computado o tempo necessário à sua regularização.

8.8.6. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, técnica ou ético-profissional da contratada pela perfeita execução do objeto, nem a obrigação de corrigir falhas, vícios ou defeitos identificados posteriormente.

8.9. DA LIQUIDAÇÃO:

8.9.1. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.9.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

8.9.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

8.9.4. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

8.9.7. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.9.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o

contratado não regularize sua situação junto ao SICAF, ou sítios oficiais.

8.10. DO PRAZO DE PAGAMENTO:

8.10.1. O pagamento poderá ser efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

8.10.2. No caso de atraso pelo contratante, eventuais índices de correção monetária a serem aplicados para atualização do valor deverão ser os índices de correção estabelecidos oficialmente.

8.11. DA FORMA DE PAGAMENTO:

8.11.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

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

9. DAS SANÇÕES:

9.1. Sanções Administrativas e procedimentos para glosa no pagamento.

9.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.3. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV - Multa:

(1) Moratória de 1,5 (Um e meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

(a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 9.2, de 15% a 30% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 9.2, de 10% a 30% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 9.2, a multa será de 5% a 25% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 9.2, a multa será de 1% a 15% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 9.2, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

9.4. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

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

9.8. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

9.11. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.12. as peculiaridades do caso concreto;

9.13. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.14. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

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

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

9.18. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

9.20. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros

contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. PROCEDIMENTO DE GLOSA POR DESCUMPRIMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência poderá ensejar glosa parcial do pagamento mensal, independentemente da aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021. A glosa possui natureza **contratual e compensatória**, não se confundindo com penalidade administrativa.

10.2. HIPÓTESES DE GLOSA:

- 10.2.1. Poderão gerar glosa, entre outras situações:
- 10.2.1.1. descumprimento do SLA de disponibilidade;
- 10.2.1.2. descumprimento dos prazos de atendimento e solução de incidentes;
- 10.2.1.3. não entrega de relatórios obrigatórios;
- 10.2.1.4. cobrança de serviços não prestados ou não utilizados;
- 10.2.1.5. indisponibilidade de funcionalidades essenciais da solução;
- 10.2.1.6. falhas recorrentes sem correção definitiva

10.3. PERCENTUAIS MÁXIMOS DE GLOSA

- 10.3.1. A glosa mensal poderá atingir até **30% do valor da fatura mensal**, conforme a gravidade da ocorrência.
- 10.3.2. A aplicação seguirá os critérios abaixo.
- 10.3.2.1. Glosa por indisponibilidade do serviço

Aplicar conforme tabela de SLA:

DISPONIBILIDADE MENSAL APURADA	GLOSA SOBRE A FATURA MENSAL
99,0% a 99,94%	5%
98,0% a 98,99%	10%
97,0% a 97,99%	15%
inferior a 97%	30%

- 10.3.2.2. Glosa por descumprimento de prazos de atendimento

Para cada incidente com prazo de solução excedido:

SEVERIDADE	PERCENTUAL DE GLOSA POR OCORRÊNCIA
S1 - Crítica	2%
S2 - Alta	1%
S3 - Média	0,5%

Limitado a 10% da fatura mensal.

- 10.3.2.3. Glosa por falha de relatórios ou medição

Aplicar **2% da fatura mensal** quando houver:

- ausência de relatório de consumo;
- ausência de relatório de SLA;
- inconsistência comprovada de medição.
- Glosa por cobrança indevida

- 10.4. Valores cobrados indevidamente deverão ser:
- 10.4.1. integralmente devolvidos;
- 10.4.2. acrescidos de glosa adicional de 2% sobre o valor da fatura do mês.
- 10.4.3. Procedimento de aplicação
- 10.5. A fiscalização do contrato deverá:
- 10.5.1. registrar a ocorrência;
- 10.5.2. notificar a CONTRATADA;
- 10.5.3. conceder prazo de 5 dias úteis para manifestação;
- 10.5.4. decidir e aplicar a glosa na fatura subsequente.

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. DA FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

- 11.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR LOTE.
- 11.1.2. O modo de disputa será o ABERTO.

EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO:

- 11.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

11.2.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- 11.2.1.1. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 11.2.1.2. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 11.2.1.3. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial do Estado e arquivada na Junta Comercial da unidade estadual onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020](#).
- 11.2.1.4. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 11.2.1.5. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
- 11.2.1.6. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

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

11.2.1.9. Conforme previsto nos Estudos Técnicos Preliminares, não será permitida a participação de empresas consorciadas.

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

11.2.2. **DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL (SERVIÇOS CONTINUADOS DE TELEFONIA)**

11.2.2.1. Poderão participar da presente licitação empresas que se encontrem em processo de Recuperação Judicial, desde que comprovem possuir condições operacionais, técnicas e econômico-financeiras para garantir a continuidade e a estabilidade dos serviços de telefonia previstos neste Termo de Referência. Para tanto, deverão apresentar, obrigatoriamente:

a) Comprovação do processamento da Recuperação Judicial, mediante apresentação da decisão judicial que a tenha deferido, emitida pelo juízo competente;

b) Certidão atualizada do Administrador Judicial, declarando expressamente que a empresa está autorizada a participar de licitações e apta a contratar com a Administração Pública;

c) Declaração formal da licitante, assegurando a manutenção das condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e técnica exigidas neste Termo de Referência;

d) Demonstração de capacidade econômico-financeira, por meio dos índices e documentos solicitados no edital, comprovando capacidade para assegurar a prestação dos serviços continuados e essenciais de telefonia, sem risco de descontinuidade;

e) Plano resumido de manutenção da operação, descrevendo como a empresa garante a estabilidade da infraestrutura de telefonia, suporte técnico contínuo, atendimento a incidentes e SLA contratado, mesmo durante o processo de Recuperação Judicial;

f) Compromisso expresso de comunicação imediata ao órgão contratante de eventual convalidação da Recuperação Judicial em falência, sob pena de rescisão contratual e aplicação das sanções cabíveis.

11.2.2.2. O não atendimento integral dos requisitos previstos no subitem 11.2.2.1 implicará a inabilitação da licitante.

11.2.3. **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:**

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

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

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

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

11.2.8. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *[Estadual/Distrital]* ou *[Municipal/Distrital]* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.2.9. Prova de regularidade com a Fazenda *[Estadual/Distrital]* ou *[Municipal/Distrital]* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

11.2.11. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar Estadual nº 675, de 2020 e Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

11.3. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

11.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, ou de sociedade simples;

11.3.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

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

11.3.4. $I - \text{Liquidez Geral (LG)} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante});$

11.3.5. $II - \text{Solvência Geral (SG)} = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante});$ e

11.3.6. $III - \text{Liquidez Corrente (LC)} = (\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante}).$

11.3.7. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos:

11.3.8. Resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigida, para fins de habilitação econômico-financeira, a comprovação de patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

11.3.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

11.3.10. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º](#))

11.3.11. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

11.4. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

11.4.1. As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, colocando à disposição, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

11.4.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

11.4.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

11.4.3.1. Comprovação da execução anterior de contrato(s) cujo objeto seja idêntico ou semelhante ao objeto da contratação, desde que compatível(is) em características e quantidades, observado o percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado.

11.4.4. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução anterior de serviços compatíveis com o objeto da contratação, especialmente serviços de telefonia VOIP com tronco SIP, observados os requisitos quantitativos estabelecidos no subitem anterior.

11.4.4.1. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

11.4.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

11.4.6. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado,

dentre outros documentos.

11.5. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

11.5.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

11.5.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual - DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

11.5.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

11.5.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

11.5.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

11.5.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e

11.5.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 18.878.845,64** (dezoito milhões, oitocentos e setenta e oito mil oitocentos e quarenta e cinco reais e sessenta e quatro centavos) conforme custos unitários apostos na Pesquisa de Preços - Mapa de Preços (41978573).

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Estado para cada órgão ou entidade contratante, visto que se trata de contratação por meio do procedimento auxiliar do sistema de registro de preços.

14. APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

14.1. A autoridade competente para aprovar este Termo de Referência, por meio de documento próprio é o Secretário de Estado da Secretaria da Administração do Rio Grande do Norte ou a quem for delegada.

15. ANEXOS

ANEXOS I - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

ANEXOS II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RENÚNCIA

ANEXOS III - RELAÇÃO DE ÓRGÃOS/ENTIDADES PARTICIPANTES E ESPECIFICAÇÃO DOS LOCAIS DOS SERVIÇOS.

ANEXOS IV - ESTIMATIVA DE CONSUMO INDIVIDUALIZADA

ANEXO V - MODELO DE PROPOSTA.

16. IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

16.1. O presente documento foi elaborado conforme disposto no [Art. 18, Inc. II, da Lei Federal Nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e segue assinado pelo responsável por sua elaboração, bem como, ratificado pela Subcoordenadora de Apoio e Acompanhamento de Licitações e Contratos (SULIC/SEAD).

Natal, na data da assinatura eletrônica.

(assinado eletronicamente)

GREYCE OLIVEIRA DE MEDEIROS

matrícula nº 226.5079-3

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

(assinado eletronicamente)

RARYSON ALEXANDRE CAVALCANTE

matrícula nº 227.604-6

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

Ratificado por:

(assinado eletronicamente)

TARCYLLA ÍNGRID DOS SANTOS SOUZA

matrícula nº 250.623-8

Subcoordenadora de Apoio e Acompanhamento de Licitações e Contratos (SULIC/SEAD)

(assinado eletronicamente)

JOÃO MARCOS FIRMINO FILGUEIRA

matrícula nº 223.299-5

Coordenador de Compras Governamentais (COMPR/SEAD)

17. ANEXOS I - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

17.1. Para fins de contratação do serviço VOIP considera-se Nível Mínimo de Serviços Objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço que representa a real demanda de desempenho do Órgão.

17.2. DOS NÍVEIS DE CRITICIDADE:

17.2.1. Chamados Nível 0 (zero): Chamados corretivos, de caráter urgente, abertos para a solução de problemas que estejam provocando interrupção ou degradação do funcionamento da infraestrutura que dá suporte aos sistemas de telefonia. Enquadram-se nesta categoria de chamados, dentre outros:

17.2.1.1. Paralisação de central telefônica;

17.2.1.2. Interrupção no recebimento e realização de chamadas internas/externas;

17.2.1.3. Paralisação de um ou mais troncos ou canais de comunicação.

17.2.2. Chamados Nível 1 (um): Chamados corretivos, abertos para a solução de problemas que estejam provocando interrupção ou degradação do funcionamento da infraestrutura que dá suporte aos sistemas de telefonia, sem a necessidade de atendimento imediato. Enquadram-se nesta categoria de chamados, dentre outros:

17.2.2.1. Paralisação de ramais nas localidades.

17.2.2.2. Reparo ou substituição em aparelhos móveis, fixos ou headsets.

17.2.2.3. Desativação de ramais fixos;

17.2.2.4. Mudança na programação de ramais fixos;

17.2.2.5. Ativação de extensão;

17.2.3. Chamados Nível 2 (dois): Chamados abertos para adaptação ou evolução do serviço de telefonia, com prazo de atendimento a ser acordado entre Contratante e contratada, não superior a quinze dias corridos. Enquadram-se nesta categoria de chamados, dentre outros:

17.2.3.1. Ativação de central telefônica;

- 17.2.3.2. Ativação de ramais fixos;
- 17.2.3.3. Ativação de tronco;
- 17.2.3.4. Mudança de endereço da localidade do ramal
- 17.2.4. O NMS deve respeitar os prazos abaixo:

NÍVEL DE CRITICIDADE	PRAZO PARA SOLUÇÃO SEM TROCA DE PEÇAS		PRAZO PARA SOLUÇÃO COM TROCA DE PEÇAS	
	REGIÃO METROPOLITANA	INTERIOR	REGIÃO METROPOLITANA	INTERIOR
0	4 HORAS	8 HORAS	8 HORAS	12 HORAS
1	6 HORAS	24 HORAS	24 HORAS	48 HORAS
2	MÁXIMO DE 05 DIAS	MÁXIMO DE 10 DIAS	MÁXIMO DE 10 DIAS	MÁXIMO DE 10 DIAS

- 17.3. Para medição do atendimento aos NMS, foi definido o indicador abaixo:
- 17.4. **Critérios de Recebimento e Aceitação:**
- 17.4.1. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade de comunicação a que se destinam.
- 17.4.2. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.
- 17.4.3. Disponibilidade mínima: 99,40% mensal; janelas de manutenção de até 4 horas por mês com aviso prévio de 72 horas (exceto emergências).Classificação de incidentes P1-P4 com tempos de atendimento e solução definidos (P1: atendimento em 15 min / solução em 4 h; P2: 1 h / 8 h; P3: 4 h / 48 h; P4: 24 h / 72 h).Penalidades e descontos proporcionais por descumprimento, conforme legislação aplicável.
- 17.4.4. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,40% (noventa e nove por cento e quarenta centésimos) do tempo contratado para o STFC. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 8 (oito) horas para o STFC.
- 17.4.5. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- 17.5. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos com STFC com VOIP**
- 17.6. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:
- 17.7. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,40% do tempo contratado para STFC

QUESITO	ESTIMATIVA	FORMA DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR	MÉTRICA
Disponibilidade do Serviço (STFC VoIP)	Disponibilidade mínima mensal de 99,40% do tempo contratado.	Relatórios Gerenciais Mensais contendo registros detalhados de indisponibilidades e interrupções do serviço.	Percentual de Disponibilidade do Serviço (%)	Percentual calculado com base no tempo total contratado em relação ao tempo efetivamente disponível durante o período mensal.
Atendimento a Chamados Técnicos	Início do atendimento em até 4 (quatro) horas úteis após abertura do chamado.	Sistema eletrônico de registro e acompanhamento de chamados técnicos.	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo decorrido entre a abertura do chamado e o início do atendimento técnico.
Tempo de Restabelecimento do Serviço	Restabelecimento do serviço em até 8 (oito) horas úteis após início do atendimento.	Relatórios técnicos contendo horários de início e conclusão do atendimento.	Tempo Médio de Reparo (TMR)	Tempo decorrido entre o início do atendimento e o restabelecimento completo do serviço.
Qualidade da Chamada (Latência)	Latência média máxima de 150 ms.	Monitoramento contínuo da rede e registros técnicos fornecidos pela Contratada.	Latência Média (ms)	Tempo médio de atraso na transmissão de voz entre origem e destino.
Qualidade da Chamada (Perda de Pacotes)	Perda de pacotes máxima de 1%.	Monitoramento contínuo da rede com relatórios mensais.	Taxa de Perda de Pacotes (%)	Percentual de pacotes de voz perdidos durante a transmissão.
Qualidade da Chamada (Jitter)	Jitter máximo de 30 ms.	Monitoramento contínuo com relatórios técnicos mensais.	Variação de Atraso (Jitter)	Variação média no tempo de chegada dos pacotes de voz.
Entrega de Relatórios Técnicos	Entrega mensal até o 5º dia útil do mês subsequente.	Protocolo eletrônico ou registro formal de envio.	Prazo de Entrega (%)	Percentual de relatórios entregues dentro do prazo estabelecido.

17.120 Penalidades por descumprimento de SLA :

DISPONIBILIDADE MENSAL	DESCONTO APLICÁVEL
≥ 99,40%	Sem penalidade
98,00% a 99,39%	2% sobre a fatura mensal
95,00% a 97,99%	5% sobre a fatura mensal
< 95,00%	10% sobre a fatura mensal

18. **ANEXOS II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RENÚNCIA**

DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RENÚNCIA DE VISTORIA

Empresa (razão social):	
CNPJ:	
Endereço:	
Telefone:	E-mail:

Eletrônico _____, portador(a) do CPF nº _____, e para os fins do disposto do Edital do Pregão Eletrônico _____, DECLARA que vistoriou minuciosamente as instalações dos locais de execução dos serviços constantes do objeto do referido Edital e tomou conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletou informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial.

OU

DECLARA que optou pela não realização de vistoria e que conhece as condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo inteiramente a responsabilidade ou as consequências por essa omissão, mantendo as garantias que vincularem a proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa, não sendo devidos quesonamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

Cidade, ____ de ____ de ____.

Assinatura do Representante legal ou Procurador da empresa

19. ANEXOS III - RELAÇÃO DE ÓRGÃOS/ENTIDADES PARTICIPANTES E ESPECIFICAÇÃO DOS LOCAIS DOS SERVIÇOS

ORDEM	ÓRGÃO/ENTIDADE	SIGLA	TELEFONE / E-MAIL	ENDEREÇO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
1	AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO NORTE	ARSEP	(84) 99986-2136 uafi@arsep.rn.gov.br	RUA MILITÃO CHAVES, 2164 - CANDELÁRIA, NATAL - RN, 59064-440, HORÁRIO ENTREGA: SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DE 8H AS 14H
2	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE IMPRENSA	DEI	(84) 8730-0375 compras@dei.rn.gov.br	AVENIDA CÂMARA CASCUDO, 355 - RIBEIRA, NATAL - RN, 59025-280
3	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	DETRAN	(84) 98860-4806 coad@detran.rn.gov.br	AV. PERIMETRAL LESTE, Nº 113 - CIDADE DA ESPERANÇA - NATAL/RN - CEP 59071-445; CIRETRANS: MOSSORÓ, CAICÓ, PARNAMIRIM, CURRAIS NOVOS E PAU DOS FERROS; GRUPOS EXECUTIVOS: ALEXANDRIA, ANGICOS, APODI, ASSU, CANGUARETAMA, CEARÁ-MIRIM, JOÃO CÂMARA, JUCURUTU, MACAÍBA, NOVA CRUZ, PARELHAS, PATU, SANTA CRUZ, SÃO MIGUEL E SÃO PAULO DO POTENGI; POSTOS DE SERVIÇO EM CARAÚBAS, MACAU E SÃO JOSÉ DE MIPIBÚ; UNIDADES EM NATAL (SEDE, ALECRIM, ZONA NORTE E ZONA SUL E RODOVIÁRIA DA CIDADE DA ESPERANÇA)
4	INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO RIO GRANDE DO NORTE	EMATER	(84) 3190-0641 ematergasa@hotmail.com	NA SEDE EMATER-RN, CENTRO ADMINISTRATIVO - BR 101, BLOCO 05, LAGOA NOVA - NATAL/RIO GRANDE DO NORTE, CEP: 59064-901
5	GABINETE CIVIL DO GOVERNO DO ESTADO	GAC	(84) 3232-5179 unad@gac.rn.gov.br	GABINETE CIVIL - GOVERNADORIA CENTRO ADMINISTRATIVO BR 101, LAGOA NOVA - NATAL/RIO GRANDE DO NORTE, CEP: 59.064-901. CENTRAL DO CIDADÃO LOTE 01 - MESORREGIÃO LESTE POTIGUAR ALECRIM - NATAL RUA CORONEL JOSÉ BERNARDO, 1001 - BAIRRO ALECRIM - NATAL/RN ZONA NORTE - NATAL RUA JOÃO MEDEIROS FILHO, Nº 896 - BAIRRO POTENGI - NATAL/RN ZONA OESTE - NATAL (A IMPLANTAR) AVENIDA CAPITÃO MOR GOUVEIA, 1597 - BAIRRO NOSSA SENHORA DE NAZARÉ - TERMINAL RODOVIÁRIO DE NATAL/RN - 2º PAVIMENTO ZONA SUL - NATAL RUA GOVERNADOR JOSÉ VARELA, Nº 2900 - BAIRRO DE CAPIM MACIO - NATAL/RN PARNAMIRIM AV. TENENTE MEDEIROS, S/N - CENTRO - PARNAMIRIM/RN MACAÍBA RUA PAU BRASIL, 33 - BAIRRO MONTE LÍBANO - MACAÍBA/RN CEARÁ-MIRIM RUA ITANAGRE, 81 - CENTRO DE CEARÁ-MIRIM/RN SÃO GONÇALO DO AMARANTE AV. FRANCISCO DUARTE DE CARVALHO, 600 - BAIRRO JARDINS - SÃO GONÇALO DO AMARANTE/RN SÃO JOSÉ DE MIPIBÚ AVENIDA MOIZANIEL DE CARVALHO, 375 - CENTRO DE SÃO JOSÉ DE MIPIBÚ/RN CANGUARETAMA RUA PEDRO CALAFANGE, Nº 55 - LOTEAMENTO PARQUE MOZART - CENTRO DE CANGUARETAMA/RN LOTE 02 - MESORREGIÃO AGRESTE POTIGUAR NOVA CRUZ RUA SEBASTIÃO MENEZES, Nº 245 - CENTRO DE NOVA CRUZ/RN SANTA CRUZ RUA SÃO FÉLIX, 198 - CONJUNTO CÔNEGO MONTE - CENTRO DE SANTA CRUZ/RN SÃO PAULO DO POTENGI RUA BERNARDO PIMENTEL, 888 - BAIRRO ASSUNÇÃO - SÃO PAULO DO POTENGI/RN LOTE 03 - MESORREGIÃO CENTRAL POTIGUAR LAJES TRAVESSA RAIMUNDO MELO, 326 - CENTRO DE LAJES/RN MACAU RUA PADRE JOÃO CLEMENTE, Nº 14 - CENTRO DE MACAU/RN ALTO DO RODRIGUES RUA FRANCISCO IVO, 950 - BAIRRO ALTO ALEGRE - ALTO DO RODRIGUES/RN ASSÚ AV. SENADOR JOÃO CÂMARA, 06 - CONJUNTO JANDUÍS II - ASSÚ/RN

				RUA MARIA NEVES DANTAS, 35 - BAIRRO MAINARD - CIDADE JUDICIÁRIA - CENTRO DE CAICÓ/RN CURRAIS NOVOS RUA TOMAZ DO Ó, Nº 999 - BAIRRO JK - CURRAIS NOVOS/RN PARELHAS RUA ISIDORO GOMES MEIRA, Nº 45 - CENTRO DE PARELHAS/RN JUCURUTU (A IMPLANTAR) RUA JOSÉ BEZERRA DE ARAÚJO, Nº 45 - CENTRO DE JUCURUTU/RN JOÃO CÂMARA RUA PEDRO TORQUATO, Nº 777 - BAIRRO CENTRO - JOÃO CÂMARA/RN LOTE 04 - MESORREGIÃO OESTE POTIGUAR RODOVIÁRIA - MOSSORÓ RODOVIA SEBASTIÃO BENIGNO DE MOURA - RN 015 - ESTRADA DO CONTORNO - BAIRRO AEROPORTO - TERMINAL RODOVIÁRIO DE MOSSORÓ/RN SHOPPING ESTAÇÃO - MOSSORÓ AVENIDA ALBERTO MARANHÃO, 4089 - CENTRO - MOSSORÓ/RN - SHOPPING ESTAÇÃO APODI RUA DEPUTADO DALTON CUNHA, Nº 41 - BAIRRO PORTAL DA CHAPADA - APODI/RN CARAÚBAS RUA AGACIO LAURENTINO MEDEIROS, 13 - CENTRO DE CARAÚBAS/RN PATU AVENIDA ANTONIO SUASSUNA, S/N - NOVA BRASÍLIA - PATU/RN ALEXANDRIA RUA DOM JOSÉ TOMAZ, 347 - CENTRO DE ALEXANDRIA/RN PAU DOS FERROS RUA CARLOTO FERNANDES TÁVORA, 877 - BAIRRO SÃO BENEDITO - PAU DOS FERROS/RN SÃO MIGUEL RUA JOSÉ AUGUSTO PESSOA, Nº 234 - CENTRO DE SÃO MIGUEL/RN
6	GABINETE DA VICE GOVERNADORIA	GVG	(84) 98145-0398 gvgusfag@gmail.com	AVENIDA SENADOR SALGADO FILHO, LAGOA NOVA - Nº1808A, NATAL/RN, CEP: 59056000.
7	INSTITUTO DESENV.SUST.MEIO AMBIENTE	IDEMA	(84) 3113-6163 orcamentoidema@gmail.com	AV. ALM. ALEXANDRINO DE ALENCAR, 1397 - TIROL - NATAL/RN - CEP: 59015-350
8	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	JUCERN	(84) 3232-3056 jucern-pres@gov.br	AVENIDA DUQUE DE CAXIAS, 214 - RIBEIRA - NATAL/RN, CEP: 59012-200.
9	POLÍCIA CIENTÍFICA DO RIO GRANDE DO NORTE	PCI	(84) 3232-6928 compraspcirn@gmail.com	SEDE - RUA DOS CAMPOS, 302-304, FELIPE CAMARÃO, NATAL-RN, CEP 59072-103. UNIDADE REGIONAL DE CAICÓ-RN. UNIDADE REGIONAL DE PAU DOS FERROS-RN. UNIDADE REGIONAL DE MOSSORÓ-RN.
10	SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO	SEAD	(84) 98109-1628 sutel@cotic.rn.gov.br	BR 101 KM 0, CENTRO ADMINISTRATIVO RIO GRANDE DO NORTE, S/N - LAGOA NOVA, RN, 59064-901
11	SECRETARIA DO ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	SEDEC	(84) 3232-1702 uiag@sedec.rn.gov.br	AV. SENADOR SALGADO FILHO , LAGOA NOVA, BR 101 KM94 - CENTRO ADMINISTRATIVO DO ESTADO
12	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO RURAL E AGRICULTURA FAMILIAR	SEDRAF	(84) 98137-2006 sedrafuaid@gmail.com	CENTRO ADMINISTRATIVO-PRÉDIO DA EMATER
13	SEC DE ESTADO DAS MULHERES, DA JUVENTUDE, DA IGUALDADE RACIAL E DOS DIREITOS HUMANOS	SEMJDH	(84) 98646-7400 uiag.semjdh@gmail.com	SECRETARIA DE AGRICULTURA - CENTRO ADMINISTRATIVO RIO GRANDE DO NORTE 1º ANDAR DA SAPE - LAGOA NOVA, NATAL - RN, 59064-901
14	SECRETARIA DE ESTADO DO TRABALHO, DA HABITAÇÃO E DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	SETHAS	(84) 98123-8283 compras@sethas.rn.gov.br sethasgam2023@gmail.com	SECRETÁRIA DE ESTADO DE TRABALHO, DA HABILITAÇÃO E DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - SETHAS/RN, INSCRITA SOB O CNPJ: 08.277.824/0001-15, LOCALIZADA NA BR 101, KM 0, CENTRO ADMINISTRATIVO DO ESTADO, LAGOA NOVA, CEP: 59064-901, NATAL/RN; SISTEMA NACIONAL DE EMPREGOS(SINE) E CASA DA CIDADANIA , LOCALIZADO NA RUA NOSSA SRA. DE CANDELÁRIA, CANDELÁRIA, CEP: 59065-490, NATAL/RN; CASA DO ARTESÃO DO SERIDÓ - CDAS/RN, LOCALIZADA NA RUA CEL. MANOEL VALE, CEP: 59300-000, CAICÓ/RN.
15	SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO/RN	SETUR	(84) 98112-8960 uiag.setur@gmail.com	CENTRO DE CONVENÇÕES PONTA NEGRA - VIA COSTEIRA SEN. DINARTE MEDEIROS MARIZ, S/N - PONTA NEGRA, NATAL - RN
16	UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE	UERN	(84) 3315-2143 proad@uern.br	ASSU/RN: SEDE: RUA SINHAZINHA WANDERLEY, 871, CENTRO. CAICÓ/RN SEDE: AV. RIO BRANCO, 725, CENTRO. MOSSORÓ-RN EDIFÍCIO EPÍLOGO DE CAMPOS: PRAÇA MIGUEL FAUSTINO, S/N, BAIRRO CENTRO. NATAL/RN SEDE: AV. DR. JOÃO MEDEIROS FILHO, 9999 B, IGAPÓ. PAU DOS FERROS/RN SEDE: BR 405, KM 3, ARIZONA. PATU/RN SEDE: RUA LAURO MAIA, S/N, CENTRO.

20. **ANEXOS IV - ESTIMATIVA DE CONSUMO INDIVIDUALIZADA**

Nº	ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
		ARSEP	DEI	DETRAN	EMATER	GAC	GVG	IDEMA	JUCERN	PCI	SEAD	SEDEC	SEDRAF	SEMJDH	SETHAS	SETUR	UERN	
LOTE 01: MESOREGIÃO LESTE POTIGUAR (CANGUARETAMA, CEARÁ-MIRIM, MACAÍBA, NATAL, PARNAMIRIM, SÃO GONÇALO DO AMARANTE E SÃO JOSÉ DE MIPIBU)																		
1	STFC Chamadas Locais Fixo Fixo	72.000	2.400	23.400	24.000	6.983.610	24.000	72.000	2.400	96.000	19.200	72.000	2.400	15.000	4.800	2.400	90.000	7.505.610
2	STFC Chamadas Locais Fixo Móvel	60.000	2.400	19.500	24.000	6.046.550	21.600	60.000	2.400	144.000	19.200	60.000	2.400	15.000	4.800	2.400	30.000	6.514.250

3	STFC - LDN Fixo- Fixo	12.000	2.400	3.900	24.000	622.760	4.800	12.000	2.400	144.000	19.200	12.000	2.400	15.000	4.800	2.400	30.000	914.060
4	STFC - LDN Fixo- Móvel	12.000	2.400	3.900	24.000	318.580	7.200	12.000	2.400	144.000	19.200	12.000	2.400	15.000	4.800	2.400	30.000	612.280
5	LDI - Origem Fixo	2.400	1.200	4.780	24.000	960	960	2.400		2.400		2.400	2.400		4.800	180	6.000	54.880
6	Assinatura Número 0800	24	24	24	24	24	24	24		120		24			240	24		576
7	0800 Terminação Fixo-Fixo	24.000	2.400	8.160	24.000	2.128	9.600	24.000		144.000		24.000			4.800	60		267.148
8	0800 Terminação Fixo-Móvel	24.000	2.400	8.160	24.000	1.544	7.200	24.000		144.000		24.000			4.800			264.104
9	Assinatura Tridígito	24	24	24	24		24	24				24		48				216
10	Licença Ramal IP	504	24	336	96	2.736	24	2.400	72		1.440	2.400	24		3.744	24	600	14.424
11	Licença Ramal IP com DDR	504	24	480	96	240	48	480	72	600	48	480	24		3.744	24	600	7.464
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	24	24	24	24	24		24	72	24	24	24	24		24	24	24	384
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	504	24	336	96	2.592	72	1.920		600	1.440	1.920	24		3.744	312		13.584
14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	288	24	480	96	144		480			48	480	24		3.744		600	6.408
15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	504	24	360	96	96		480				480	24		48	24		2.136
LOTE 02: MESOREGIÃO AGRESTE POTIGUAR (NOVA CRUZ, SANTA CRUZ E SÃO PAULO DO POTENGI)																		
16	STFC Chamadas Locais Fixo Fixo			23.400		2.080.683												2.104.083
17	STFC Chamadas Locais Fixo Móvel			19.500		1.808.205												1.827.705
18	STFC - LDN Fixo- Fixo			3.900		183.948												187.848
19	STFC - LDN Fixo- Móvel			3.900		91.974												95.874
20	LDI - Origem Fixo			780														780
21	0800 Terminação Fixo-Fixo			7.800														7.800
22	0800 Terminação Fixo-Móvel			7.800														7.800
23	Licença Ramal IP			480		144												624
24	Licença Ramal IP com DDR			288		72												360
25	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)			480		144												624
26	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)			288														288
27	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset			48														48
LOTE 03: MESOREGIÃO CENTRAL POTIGUAR (ALTO DO RODRIGUES, ANGICOS, ASSÚ, CAICÓ, CURRAIS NOVOS, JOÃO CÂMARA, JUCURUTU, LAJES, MACAU E PARELHAS)																		
28	STFC Chamadas Locais Fixo Fixo			23.400		6.242.049				2.400				4.800			90.000	6.362.649
29	STFC Chamadas Locais Fixo Móvel			19.500		5.424.615				3.600				4.800			30.000	5.482.515
30	STFC - LDN Fixo- Fixo			3.900		551.844				3.600				4.800			30.000	594.144
31	STFC - LDN Fixo- Móvel			3.900		275.922				3.600				4.800			30.000	318.222
32	LDI - Origem Fixo			780						720				4.800			6.000	12.300
33	Assinatura Número 0800													24				24
34	0800 Terminação Fixo-Fixo			7.800										4.800				12.600
35	0800 Terminação Fixo-Móvel			7.800										4.800				12.600
36	Licença Ramal IP			480		432								48			600	1.560
37	Licença Ramal IP com DDR			288		216				24				48			600	1.176
38	Plataforma PABX IP																24	24

	em Nuvem																
39	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)			480		432			24					48			984
40	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)			288										48		600	936
41	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset			72										24			96
LOTE 04: MESOREGIÃO OESTE POTIGUAR (ALEXANDRIA, APODI, BARAUNA, CARAÚBAS, MOSSORÓ, PATU, PAU DOS FERROS, SÃO MIGUEL E UMARIZAL)																	
42	STFC Chamadas Locais Fixo Fixo			23.400		6.935.610			4.800							720.000	7.683.810
43	STFC Chamadas Locais Fixo Móvel			19.500		6.027.350			7.200							240.000	6.294.050
44	STFC - LDN Fixo-Fixo			3.900		613.160			7.200							240.000	864.260
45	STFC - LDN Fixo-Móvel			3.900		306.580			7.200							240.000	557.680
46	LDI - Origem Fixo			480					2.160							48.000	50.640
47	0800 Terminação Fixo-Fixo			7.800													7.800
48	0800 Terminação Fixo-Móvel			7.800													7.800
49	Licença Ramal IP			480		480										4.800	5.760
50	Licença Ramal IP com DDR			288		240			72							4.800	5.400
51	Plataforma PABX IP em Nuvem															24	24
52	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)			480		480			72								1.032
53	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)			288												4.800	5.088
54	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset			48													48

21. ANEXO V - MODELO DE PROPOSTA

À Secretaria de Estado da Administração do Rio Grande do Norte (SEAD/RN)

Empresa (razão social):	
CNPJ:	
Endereço:	
Telefone:	E-mail:

A presente proposta tem como objeto o fornecimento dos itens abaixo relacionado, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência, conforme estabelecido no PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXXXXXX.

LOTE 01: MESOREGIÃO LESTE POTIGUAR (CANGUARETAMA, CEARÁ-MIRIM, MACAÍBA, NATAL, PARNAMIRIM, SÃO GONÇALO DO AMARANTE E SÃO JOSÉ DE MIPIBU)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES) (A)	VALOR UNITÁRIO (R\$) (B)	VALOR TOTAL PARA 24 MESES (C = A * B)	VALOR GLOBAL DO LOTE
1	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	7.505.610			
2	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	6.514.250			
3	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	914.060			
4	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação	Minuto	612.280			

		vigente.			
5	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	54.880	
6	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	576	
7	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	267.148	
8	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	264.104	
9	Assinatura Tridígito	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	Unidade	216	
10	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	14.424	
11	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	7.464	
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	384	
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	13.584	
14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	6.408	
15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	2.136	

LOTE 02: MESOREGIÃO AGRESTE POTIGUAR (NOVA CRUZ, SANTA CRUZ E SÃO PAULO DO POTENGI)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES) (A)	VALOR UNITÁRIO (R\$) (B)	VALOR TOTAL PARA 24 MESES (C = A * B)	VALOR GLOBAL DO LOTE
16	STFC – Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	2.104.083			
17	STFC – Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	1.827.705			
18	STFC – LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	187.848			
19	STFC – LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	95.874			
20	LDI – Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	780			
21	0800 – Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800			
22	0800 – Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800			
23	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	624			
24	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	360			
25	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	624			
26	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	288			
		Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo					

27	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	48			
----	--	--	-------------	----	--	--	--

LOTE 03: MESOREGIÃO CENTRAL POTIGUAR (ALTO DO RODRIGUES, ANGICOS, ASSÚ, CAICÓ, CURRAIS NOVOS, JOÃO CÂMARA, JUCURUTU, LAJES, MACAU E PARELHAS)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES) (A)	VALOR UNITÁRIO (R\$) (B)	VALOR TOTAL PARA 24 MESES (C = A * B)	VALOR GLOBAL DO LOTE
28	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	6.362.649			
29	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	5.482.515			
30	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	594.144			
31	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	318.222			
32	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	12.300			
33	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	24			
34	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	12.600			
35	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	12.600			
36	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	1.560			
37	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	1.176			
38	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	24			
39	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contatos SIP, incluindo fornecimento	Unidade/mês	984			

		instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.				
40	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	936		
41	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	96		

LOTE 04: MESOREGIÃO OESTE POTIGUAR (ALEXANDRIA, APODI, BARAÚNA, CARAÚBAS, MOSSORÓ, PATU, PAU DOS FERROS, SÃO MIGUEL E UMARIZAL)

ITEM	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA (24 MESES) (A)	VALOR UNITÁRIO (R\$) (B)	VALOR TOTAL PARA 24 MESES (C = A * B)	VALOR GLOBAL DO LOTE
42	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	7.683.810			
43	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	6.294.050			
44	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	864.260			
45	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	557.680			
46	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	50.640			
47	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800			
48	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	7.800			
49	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	5.760			

50	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	5.400		
51	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	24		
52	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contatos SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	1.032		
53	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contatos SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade/mês	5.088		
54	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade/mês	48		

O valor global da proposta é R\$

O prazo de validade de nossa proposta é de 60 (sessenta) dias (no mínimo), contados da data da entrega da mesma.

Declaramos que nos preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tais como salários, adicionais, encargos sociais, benefícios trabalhistas, seguros encargos tributários/impostos, taxas, margem de remuneração empresarial, uniformes, materiais, equipamentos e outros necessários ao cumprimento integral do objeto, não recaiando nenhum destes custos à Contratante.

Declaramos conhecer a legislação de regência desta licitação e que os serviços/bens serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, que conhecemos e aceitamos em todos os seus termos, inclusive quanto ao pagamento

Cidade, ____ de ____ de ____.

Assinatura do Representante legal ou Procurador da empresa

Obs. Inserir planilhas e/ou documentos necessário para a composição de custo em anexo à presente proposta.

Processo nº 00110034.000261/2026-88

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. A Administração Pública do Estado do Rio Grande do Norte demanda a modernização de sua infraestrutura de comunicação por meio da contratação de solução de telefonia baseada em tecnologia **Voice over Internet Protocol (VoIP)**, com o objetivo de promover maior eficiência, economicidade e controle na gestão dos serviços de voz.

1.2. O modelo atualmente utilizado, baseado majoritariamente em telefonia convencional (STFC), apresenta limitações operacionais, baixa flexibilidade, custos elevados e dificuldades no gerenciamento centralizado, especialmente diante do crescimento da estrutura administrativa estadual e da ampliação dos serviços públicos ofertados à população.

1.3. Nesse contexto, a contratação de telefonia VoIP em modelo híbrido utilizando os serviços de STFC permitirá a convergência das comunicações em uma única infraestrutura baseada em dados, possibilitando:

- Redução significativa de custos com ligações, especialmente de longa distância e entre unidades administrativas;
- Maior escalabilidade e flexibilidade na expansão ou reconfiguração dos serviços;
- Integração entre órgãos e entidades da administração pública estadual, promovendo comunicação mais ágil e eficiente;
- Mobilidade dos usuários, permitindo acesso aos serviços de telefonia a partir de diferentes localidades e dispositivos.

1.4. Adicionalmente, a solução deverá contemplar ferramentas avançadas de gestão e monitoramento, possibilitando a geração de relatórios gerenciais em tempo real, auditoria das chamadas realizadas, definição de perfis de uso e controle de custos por unidade administrativa.

1.5. A solução proposta adota modelo híbrido, contemplando serviços de telefonia tradicional (STFC) e telefonia IP em nuvem (VoIP), com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços, interoperabilidade com redes públicas de telecomunicações e modernização da infraestrutura de comunicação. A utilização concomitante desses modelos permite maior flexibilidade operacional, otimização de custos e aderência às necessidades específicas dos órgãos participantes, especialmente em cenários onde ainda há dependência de tráfego com redes convencionais.

1.6. A adoção da tecnologia VoIP também contribuirá para a melhoria na prestação dos serviços públicos, especialmente em áreas sensíveis como segurança pública, saúde e educação, onde a comunicação eficiente é fator crítico para a qualidade do atendimento ao cidadão.

1.7. Por fim, a contratação visa não apenas a substituição tecnológica, mas a implementação de um modelo moderno, integrado e orientado a dados, alinhado às diretrizes de transformação digital da Administração Pública, promovendo maior transparência, eficiência operacional e racionalização dos gastos públicos.

2. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

2.1. O [Decreto Nº 32.449, de 07 de março de 2023](#), que regulamenta a [Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte, estabelece, em seu Capítulo II do Título III, a obrigatoriedade de elaboração e aprovação do Plano de Contratações Anual (PCA) por cada órgão e entidade da Administração Pública Estadual. Esses planos devem estar alinhados ao planejamento estratégico de cada órgão e subsidiar a formulação da proposta orçamentária.

2.2. No Capítulo III do mesmo título, o Decreto dispõe que a Secretaria de Estado da Administração (SEAD) é responsável pela consolidação dos PCAs em um Plano de Contratações Anual do Estado (PCAE), permitindo racionalizar as contratações dos órgãos e entidades Administração Pública Estadual, de modo a garantir compatibilidade com o planejamento estratégico, evitando o fracionamento de despesas, fomentando a competitividade e subsidiando a elaboração das leis orçamentárias.

2.3. Para apoiar esse processo, foi desenvolvido um painel de compras, uma ferramenta de visualização de dados que consolida as informações coletadas nos PCAs destacando as prioridades por meio de indicadores-chave e relatórios interativos. O PCAE 2026 está disponível no [Portal de Compras RN](#), com acesso direto através do link: <https://www.compras.rn.gov.br/>

2.4. Em decorrência dos trâmites iniciais de planejamento, a contratação de empresa especializada na telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP, com utilização de Troncos SIP, Ramais IP e Discagem Direta a Ramal (DDR), objeto deste Estudo Técnico Preliminar, será realizada em 2026. Contudo, é importante que os órgãos e entidades interessados verifiquem se esta contratação está prevista no PCA de 2026, a fim de garantir a conformidade com o planejamento de suas respectivas Pastas.

2.5. Ressalta-se que no Sistema de Registro de Preços cabe aos órgãos participantes, em suas justificativas para participação no presente certame licitatório, declarar que a demanda apresentada está devidamente alinhada ao PCA vigente em suas respectivas Pastas. O órgão gerenciador, por sua vez, é responsável por verificar e consolidar essas informações para fins de planejamento e execução do processo licitatório.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. É requisito da contratação o serviço de telefonia fixa com ramais IP com fornecimento de aparelhos em comodato, de modo a atender a todo o território do Estado do Rio Grande do Norte.

3.2. Disponibilização de sistema (informatizado) gerenciador do serviço de telefonia contratado, com funcionalidade de controle dos serviços utilizados por cada linha;

3.3. O serviço objeto da contratação deve ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, consideradas exceções em hipóteses de interrupções programadas.

3.3.1. O dimensionamento deve ser tal que seja possível suportar todos os usuários, em conformidade com esse item, sem degradação de performance, mesmo com a indisponibilidade de uma unidade de qualquer dos itens identificados com requisito de alta disponibilidade. Ou seja, para os elementos de hardware e software fornecidos devem ser respeitadas as capacidades mínimas para os produtos entregues e que, no momento de contingência ou indisponibilidade de um equipamento ou software, os produtos suportem, sem degradação de performance, todos os requisitos técnicos exigidos. Ademais, termos expressos no termo de referência tais como “possuir”, “permitir”, “possibilitar” ou “suportar”, implicam o fornecimento de todos os elementos necessários à adoção da tecnologia ou funcionalidade especificada.

3.4. Todos os equipamentos que compõem a solução deverão possuir certificação/homologação da ANATEL.

3.5. A solução fornecida deve prover infraestrutura corporativa de telefonia VOIP baseada nos protocolos IP para todos os órgãos situados no Rio Grande do Norte, além dos endereços especificados fora do estado.

3.6. Os ramais devem receber e fazer ligação externa. As ligações de ramal para ramal devem ser feitas sem custo, independente do grupo de contrato e da localização no Estado, podendo todas as ligações serem gravadas.

3.7. Licenciamento: Todas as licenças necessárias deverão ser entregues, instaladas e ativadas em caráter permanente e contínuo, de forma que a solução funcione mesmo após o término da garantia exigida. As licenças deverão ser flutuantes, ou seja, a indisponibilidade de qualquer dispositivo ou software de controle da solução não poderá impactar no controle do número contratado de licenças.

3.8. Considerando que parte relevante da solução destina-se ao atendimento do serviço de emergência 190, os requisitos técnicos deverão observar padrões de **alta disponibilidade, redundância, prioridade de chamadas e atendimento ininterrupto**, compatíveis com serviços de missão crítica.

3.9. As chamadas destinadas ao número 190 deverão possuir **prioridade absoluta de roteamento**, não podendo sofrer bloqueio, degradação de qualidade ou indisponibilidade em função do uso concorrente dos demais ramais administrativos.

3.10. Prestação de serviço de telefonia fixa com ramais IP, com fornecimento de aparelhos em comodato, aptos a atender às necessidades dos órgãos participantes em todo o território do Estado do Rio Grande do Norte, bem como em eventuais unidades fora do Estado.

3.11. Disponibilização de sistema informatizado de gestão da telefonia, com funcionalidades de controle, monitoramento e relatórios individualizados por linha, ramal, unidade e órgão.

3.12 Prestação do serviço de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual, ressalvadas interrupções programadas.

3.13. O dimensionamento da solução deverá suportar a totalidade dos usuários, sem degradação de desempenho, mesmo em cenários de contingência ou indisponibilidade de componentes críticos, respeitando requisitos de alta disponibilidade para hardware e software.

- 3.14 Todos os equipamentos que compõem a solução deverão possuir certificação e homologação junto à ANATEL.
- 3.15 A solução deverá prover infraestrutura corporativa de telefonia VoIP baseada em protocolos IP para todos os órgãos participantes.
- 3.16 Os ramais deverão permitir recebimento e realização de chamadas externas e internas, com possibilidade de gravação das ligações, conforme políticas definidas por cada órgão.
- 3.17.As licenças necessárias ao funcionamento da solução deverão ser fornecidas, instaladas e ativadas de forma permanente, com licenciamento flutuante e sem impacto operacional em caso de indisponibilidade pontual de componentes.
- 3.18 Para os serviços classificados como **missão crítica**, especialmente aqueles relacionados às atividades de segurança pública e atendimento emergencial, deverão ser observados requisitos de alta disponibilidade, redundância, priorização de chamadas e atendimento ininterrupto.
- 3.19 As chamadas destinadas aos serviços de emergência e às estruturas operacionais críticas dos órgãos de segurança pública deverão possuir prioridade absoluta de roteamento, não podendo sofrer bloqueio, degradação de qualidade ou indisponibilidade em função do uso concorrente de ramais administrativos.

4. **ÁREA REQUISITANTE**

Área Requisitante	Responsável
Subcoordenadoria de Telecomunicações (SUTEL)	GREYCE OLIVEIRA DE MEDEIROS
Órgãos e entidades da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional do RN	AUTORIDADES MÁXIMAS

5. **LEVANTAMENTO DE MERCADO**

- 5.1. O serviço telefônico fixo, nas modalidades local, longa distância nacional e internacional, aliado à tecnologia VoIP, é amplamente utilizado na Administração Pública, apresentando maturidade tecnológica, ampla oferta no mercado e compatibilidade com soluções em nuvem.
- 5.2. Foram identificadas contratações similares em órgãos públicos federais, estaduais e municipais, demonstrando a viabilidade técnica, econômica e operacional da solução proposta, bem como sua aderência às boas práticas de governança e modernização da infraestrutura de comunicações.
- 5.2.1. **SIP**
- 5.2.1.1. O Protocolo de Iniciação de Sessão (**SIP**, do inglês *Session Initiation Protocol*), definido na **RFC 3261**, é um protocolo de sinalização utilizado para estabelecer, modificar e encerrar sessões de comunicação em redes IP. Essas sessões podem incluir chamadas de voz, videoconferências, mensagens instantâneas e outros tipos de comunicação multimídia.
- 5.2.1.2. Principais características do SIP
- **Baseado em texto:** Utiliza um formato semelhante ao HTTP, sendo fácil de ler e depurar.
 - **Protocolo de camada de aplicação:** Atua na camada de aplicação do modelo OSI, gerenciando a sinalização e controle das sessões, mas não transporta os dados multimídia diretamente (essa tarefa é de protocolos como RTP).
 - **Extensível e modular:** Permite a adição de novos cabeçalhos e métodos conforme necessário.
 - **Independente do transporte:** Funciona sobre TCP, UDP, TLS e SCTP.
- 5.2.2. Componentes principais do SIP
- 5.2.2.1. **Agentes de Usuário (User Agents):**
- **UAC (User Agent Client):** Inicia solicitações SIP.
 - **UAS (User Agent Server):** Responde às solicitações SIP.
- 5.2.2.2. Elementos de rede:
- **Proxy Server:** Encaminha mensagens SIP, podendo incluir autenticação e controle de políticas.
 - **Registrar Server:** Gerencia o registro da localização dos usuários na rede.
 - **Redirect Server:** Redireciona solicitações para o destino correto.
 - **Location Server:** Armazena informações sobre a localização dos usuários.
- 5.2.2.3. Mensagens principais do SIP: O protocolo SIP define solicitações e respostas. As principais solicitações incluem:
- **INVITE:** Inicia uma sessão (ex.: uma chamada de voz ou vídeo).
 - **ACK:** Confirma o recebimento de uma resposta final a um INVITE.
 - **BYE:** Encerra uma sessão.
 - **CANCEL:** Cancela uma solicitação pendente.
 - **REGISTER:** Registra a localização de um usuário.
 - **OPTIONS:** Verifica as capacidades de um servidor ou usuário.
- 5.2.2.4. As respostas SIP seguem códigos numéricos, similares aos do HTTP:
- **1xx:** Informativas.
 - **2xx:** Sucesso.
 - **3xx:** Redirecionamento.
 - **4xx:** Erro do cliente.
 - **5xx:** Erro do servidor.
 - **6xx:** Erro global.
- 5.2.2.5. Principais funcionalidades do SIP
- **Localização do usuário:** Identificar onde o usuário está na rede.
 - **Disponibilidade do usuário:** Determinar se o usuário pode aceitar uma sessão.
 - **Capacidades do usuário:** Negociar os tipos de mídia e parâmetros para a sessão.
 - **Estabelecimento da sessão:** Configurar os participantes e recursos multimídia.
 - **Gerenciamento da sessão:** Modificar ou encerrar uma sessão conforme necessário.
- 5.2.3. **VOIP**
- 5.2.3.1. VoIP, ou Voice Over IP ou Voz Sobre IP é a tecnologia que torna possível estabelecer conversações telefônicas em uma Rede IP (incluindo a Internet), tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.
- 5.2.3.2. A comunicação telefônica via VoIP apresenta grandes vantagens sobre a telefonia convencional, sendo que a principal delas tem sido a redução de despesas que proporciona, visto que a rede de dados (e conseqüentemente a VoIP) não está sujeita à mesma tarifação das ligações telefônicas convencionais, que é calculada em função de distâncias geodésicas e horários de utilização estabelecidos pelas Operadoras de Telefonia.
- 5.2.3.3. Terminologia relacionada à VoIP:

- VoIP – (Voice over Internet Protocol) Voz sobre IP – também conhecido por Telefonia IP, Telefonia Internet e Telefone Digital) – é a tecnologia que torna possível conversas telefônicas pela Internet ou por uma rede IP.
- SIP – (Session Initiation Protocol) é um protocolo de aplicação padrão desenvolvido pela IETF MMUSIC Working Group, formulado para iniciar, modificar e finalizar sessões de comunicação interativa entre usuários. Inclui elementos multimídia como vídeo, voz, mensagem instantânea, jogos online e realidade virtual.
- PSTN – (Public Switched Telephone Network) Rede Telefônica Comutada Pública – é a concentração mundial da rede pública de telefonia convencional, da mesma forma que a Internet é a concentração mundial da rede pública de telefonia IP.
- ISDN – (Integrated Services Digital Network) Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) – é um tipo de sistema de rede de telefonia comutada projetada para transmissão digital (não analógica) de voz e dados através de uma linha telefônica comum, resultando em mais qualidade e mais velocidade do que os sistemas analógicos convencionais.
- PBX – (Private Branch eXchange ou Private Business eXchange) Central de Telefonia Privada – é um centro de distribuição telefônica pertencente a uma empresa privada que não inclui o fornecimento de serviços ao público em geral.
- IVR – (Interactive voice response) Resposta de voz interativa – é um sistema computadorizado que permite que uma pessoa, normalmente ligando de um aparelho telefônico, acione um menu de voz e interaja com um sistema computadorizado.
- DID – (Direct Inward Dialing ou DDI na Europe) é um recurso oferecido por companhias telefônicas para ser utilizado com o sistema PBX de seus clientes, pelo qual a companhia telefônica (telco) distribui uma gama de números conectados ao PBX de seus clientes.
- RFC – (Request for Comments) Requerimento para Comentários (no plural – RFCs) – é uma série de documentos com informações técnicas detalhadas sobre protocolos da Internet, usados como referência padrão pelos fabricantes de software comercial e não comercial na Internet e comunidades Unix.

5.2.4. **Contratações Públicas Similares:**

5.2.4.1. Com vistas a identificar soluções disponíveis no mercado e práticas adotadas por outros órgãos da Administração Pública, procedeu-se ao levantamento de contratações similares relacionadas à prestação de serviços de **telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP**, com fornecimento de equipamentos e/ou soluções em nuvem, conforme a seguir:

5.2.5. **Contratos Públicos Recentes com Contratações similares (TELEFONIA/VOIP/PABX EM NUVEM)**

Órgão	Ano	Objeto da Contratação	Link
Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV)	2025	Serviços de telefonia VoIP e mensageria	https://www.cfmv.gov.br/edital-do-pregao-eletronico-no-90006-2025-prestacao-dos-servicos-de-telefonia-voip-voz-sobre-ip-e-servicos-de-mensageria-sms-e-whatsapp/licitacao/2025/07/02/
PPSA (Pré-Sal Petróleo S.A.)	2024	Telefonia VoIP com PABX em nuvem	https://www.presalpetroleo.gov.br/licitacao/pe-ppsa-005-2024-servicos-de-telefonia-voip/
Ministério Público da União (MPU)	2025	Comunicação unificada (UCaaS)	https://buscarlicitacao.com.br/licitacao/df/brasil/26989715000102-1-001951/2025/edital-n-90058-2025
Instituto de Pesquisa – DF	2025	PABX em nuvem com ramais IP	https://portal.compras.df.gov.br/licitacao/detalhar/31
BDMG (Banco de Desenvolvimento de MG)	2024	PABX VoIP em nuvem	https://www.bdmg.mg.gov.br/licitacao/edital-bdmg-26-2024-pe-locacao-mensal-de-solucao-de-telefonia-tipo-central-telefonica-unica-pabx-voip-em-nuvem/
Receita Federal	2024	Serviços de telefonia fixa corporativa	https://www.gov.br/receita-federal/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes/rfb/unidades-federativas-uf/pe/srrf04-uasg-170058/pregoes-2024/pregao-servicos-de-telefonia.pdf

5.3. A solução que atende melhor aos requisitos e aos interesses da Administração, notadamente ao princípio da eficiência e da economicidade, é a Solução VOIP , podendo trazer ao serviço publico uma infraestrutura informatizada, segura e de alta disponibilidade existente aos órgãos do Governo do Estado, que, por conseguinte, promove novamente a redução de custos da máquina pública e aumenta a eficiência dos investimentos em segurança, rede de dados, internet, servidores.

5.4. O VoIP é uma tecnologia amplamente utilizada e vanguardista no cenário da evolução da telefonia fixa e também é compatível com a infraestrutura em nuvem, que por sua vez, é de baixo custo e alta eficiência, além de proporcionar recursos que antes eram disponibilizados apenas por equipamentos de alto valor agregado. Ela também facilita a manutenção e recuperação de serviços, já que é toda virtual e possui interoperabilidade com os principais players do mercado.

6. **JUSTIFICATIVA DE CONTRATAÇÃO POR LOTES**

6.1. A presente contratação foi estruturada em **04 (quatro) lotes**, correspondentes às mesorregiões do Estado do Rio Grande do Norte (Leste, Agreste, Central e Oeste Potiguar), com o objetivo de assegurar maior eficiência operacional, competitividade e adequação técnica na prestação dos serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia IP.

6.2. A divisão por lotes regionais fundamenta-se nos seguintes aspectos:

6.2.1. Distribuição geográfica e capilaridade da rede

6.2.1.1. O Estado do Rio Grande do Norte possui municípios distribuídos em diferentes mesorregiões, com características geográficas e níveis de infraestrutura de telecomunicações distintos.

6.2.1.2. A segmentação em lotes regionais permite que:

- as soluções sejam dimensionadas conforme a realidade local;
- haja melhor adequação da infraestrutura de rede (links, latência, disponibilidade);
- os serviços sejam prestados com maior estabilidade e qualidade.

6.2.2. Eficiência operacional e logística

6.2.2.1. A divisão em lotes reduz a complexidade operacional da execução contratual, possibilitando:

- melhor gestão e acompanhamento por região;
- maior agilidade na implantação, suporte e manutenção;
- redução de tempo de resposta em incidentes técnicos;
- descentralização do atendimento.

6.2.2.2. Essa abordagem é especialmente relevante em serviços de telecomunicações, que dependem de infraestrutura física e lógica distribuída.

6.2.3. Ampliação da competitividade

6.2.3.1. O parcelamento do objeto em lotes regionais amplia a competitividade do certame, permitindo a participação de:

- empresas de pequeno e médio porte com atuação regional;
- provedores locais especializados em telecomunicações;

- operadoras com cobertura específica por região.
- 6.2.3.2. Dessa forma, evita-se a concentração de mercado e promove-se a obtenção de propostas mais vantajosas para a Administração.
- 6.2.4. Mitigação de riscos contratuais
- 6.2.4.1. A contratação por múltiplos lotes reduz a dependência de um único fornecedor, mitigando riscos como:

- falhas generalizadas na prestação do serviço;
 - descontinuidade contratual;
 - dificuldades de substituição do prestador.
- 6.2.4.2. Em caso de eventual inadimplemento, os impactos ficam restritos a uma determinada região, preservando a continuidade dos serviços nas demais.
- 6.2.5. Flexibilidade e escalabilidade
- 6.2.5.1. A divisão por lotes permite maior flexibilidade para:
- ajustes futuros de demanda por região;
 - expansão ou redução de serviços conforme necessidade;
 - contratação independente de soluções específicas.
- 6.2.5.2. Tal modelo favorece a escalabilidade da solução ao longo do tempo.
- 6.2.6. Conformidade com a legislação
- 6.2.6.1. A divisão do objeto em lotes observa o disposto na Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto ao princípio do parcelamento, que visa:
- ampliar a competitividade;
 - garantir a seleção da proposta mais vantajosa;
 - assegurar a viabilidade técnica e econômica da contratação.

7. DEFINIÇÃO DO ITENS E ESTIMATIVA DA QUANTIDADE

- 7.1. A solução fornecida deve ser dimensionada de modo a atender posterior crescimento de até 50% em relação ao licenciamento do número de ramais prévio do Termo de Referência, mantendo as proporções de perfis e facilidades disponibilizadas aos usuários sem que haja necessidade de adição de novo hardware ou incremento significativo de capacidade de processamento no ambiente de virtualização utilizada pela CONTRATANTE. O quantitativo definitivo será apurado por meio de **Intenção de Registro de Preços (IRP)**, conforme demanda apresentada individualmente pelos órgãos participantes, nos termos do Decreto Estadual nº 32.449/2023, sendo a consolidação realizada pelo órgão gerenciador.
- 7.2. O dimensionamento deve ser tal que seja possível suportar todos os usuários, em conformidade com esse item, sem degradação de performance, mesmo com a indisponibilidade de uma unidade de qualquer dos itens identificados com requisito de alta disponibilidade. Ou seja, para os elementos de hardware e software fornecidos devem ser respeitadas as capacidades mínimas para os produtos entregues e que, no momento de contingência ou indisponibilidade de um equipamento ou software, os produtos suportem, sem degradação de performance, todos os requisitos técnicos exigidos.
- 7.3. A solução foi estruturada em formato integrado, visando evitar a fragmentação da contratação, reduzir custos operacionais, simplificar a gestão contratual e garantir a responsabilidade unificada da prestação dos serviços, conforme boas práticas de governança pública.
- 7.4. Em conformidade com o previsto no inciso I do artigo 158 do Decreto nº 32.449/2023, a Secretaria de Estado da Administração é o órgão gerenciador do Sistema de Registro de Preços para a aquisição de bens e contratação de serviços. Nesse sentido, o parágrafo único do artigo em epígrafe determina que seja realizado a coleta de demanda dos órgãos ou entidades da Administração Pública Estadual dos participantes do SRP.
- 7.5. Assim, o quantitativo da necessidade a ser contratada será levantado segundo a demanda apresentada pelos órgãos e entidades por meio do procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP), nos termos dos artigos 181 e 182 do Decreto Estadual nº 32.449/2023, caso manifestem interesse em integrar a presente contratação. A consolidação desses dados integrará o Termo de Referência. No presente Estudo Técnico Preliminar, a estimativa de quantitativo foi fixada provisoriamente em 1 (uma) unidade, adotada exclusivamente como parâmetro inicial para viabilizar a instrução processual. Tal definição decorre da inexistência, até o momento, de levantamento consolidado de demanda, o qual será realizado em fase subsequente, mediante coleta estruturada junto aos órgãos participantes da contratação. Ressalta-se que os quantitativos definitivos serão devidamente dimensionados com base nas necessidades efetivamente identificadas, garantindo aderência aos princípios do planejamento, da eficiência e da economicidade, bem como evitando superestimativas ou subdimensionamento da solução a ser contratada.
- 7.6. A descrição, especificação e quantidades dos itens são as seguir :

LOTE 01: MESOREGIÃO LESTE POTIGUAR (MUNICÍPIOS)

Item	Descrição	Legenda	Unidade	Quant. Estimada (24 meses)	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	STFC – Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	01	R\$ 0,03	R\$ 0,03
2	STFC – Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	01	R\$ 0,08	R\$ 0,08
3	STFC – LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0,11	R\$ 0,11
4	STFC – LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	01	R\$ 0,48	R\$ 0,48

5	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	01	R\$ 2,20	R\$ 2,20
6	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 249,90	R\$ 249,90
7	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0,04	R\$ 0,04
8	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0,04	R\$ 0,04
9	Assinatura Tridígito	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 600,00	R\$ 600,00
10	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	01	R\$ 73,06	R\$ 73,06
11	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	01	R\$ 380,00	R\$ 380,00
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	01	R\$ 1.150,00	R\$ 1.150,00
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 33,03	R\$ 33,03
14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 39,58	R\$ 39,58
		Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência,				

15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade	01	R\$ 111,80	R\$ 111,80
----	--	--	---------	----	----------------------------	------------

LOTE 02: MESOREGIÃO AGRESTE POTIGUAR (MUNICÍPIOS)

Item	Descrição	Legenda	Unidade	Quant. Estimada (24 meses)	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	01	R\$ 0,03	R\$ 0,03
2	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	01	R\$ 0,08	R\$ 0,08
3	STFC - LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0,11	R\$ 0,11
4	STFC - LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	01	R\$ 0,48	R\$ 0,48
5	LDI - Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	01	R\$ 2,20	R\$ 2,20
6	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 249,90	R\$ 249,90
7	0800 - Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0,04	R\$ 0,04
8	0800 - Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0,04	R\$ 0,04
9	Assinatura Tridígito	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 600,00	R\$ 600,00
10	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software, incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	01	R\$ 73,06	R\$ 73,06

11	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	01	R\$ 380,00	R\$ 380,00
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	01	R\$ 1.150,00	R\$ 1.150,00
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo I (Básico)	Em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 33,03	R\$ 33,03
14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 39,58	R\$ 39,58
15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade	01	R\$ 111,80	R\$ 111,80

Item	Descrição	Legenda	Unidade	Quant. Estimada (24 meses)	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	STFC - Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	01	R\$ 0.03	R\$ 0,03
2	STFC - Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	01	R\$ 0.08	R\$ 0,08
		Edital 90059 (41964613)	SEI 00110034	000261/2026-88	/ pg. 60	

3	STFC – LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0.11	R\$ 0,11
4	STFC – LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	01	R\$ 0.48	R\$ 0,48
5	LDI – Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	01	R\$ 2.20	R\$ 2,20
6	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 249.90	R\$ 249,90
7	0800 – Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0.04	R\$ 0,04
8	0800 – Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0.04	R\$ 0,04
9	Assinatura Tridígito	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 600.00	R\$ 600,00
10	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	01	R\$ 73.06	R\$ 73,06
11	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	01	R\$ 380.00	R\$ 380,00
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	01	R\$ 1.150.00	R\$ 1.150,00
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo I (Básico)	Em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 33.03	R\$ 33,03
		em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas				

14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo II (Avançado)	SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 39,58	R\$ 39,58
15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	Unidade	01	R\$ 111,80	R\$ 111,80

LOTE 04: MESOREGIÃO OESTE POTIGUAR (MUNICÍPIOS)

Item	Descrição	Legenda	Unidade	Quant. Estimada (24 meses)	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	STFC – Chamadas Locais Fixo-Fixo	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	Minuto	01	R\$ 0.03	R\$ 0,03
2	STFC – Chamadas Locais Fixo-Móvel	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	Minuto	01	R\$ 0.08	R\$ 0,08
3	STFC – LDN Fixo-Fixo	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0.11	R\$ 0,11
4	STFC – LDN Fixo-Móvel	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	Minuto	01	R\$ 0.48	R\$ 0,48
5	LDI – Origem Fixo	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	Minuto	01	R\$ 2.20	R\$ 2,20
6	Assinatura Número 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 249,90	R\$ 249,90

7	0800 – Terminação Fixo-Fixo	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0.04	R\$ 0,04
8	0800 – Terminação Fixo-Móvel	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	Minuto	01	R\$ 0.04	R\$ 0,04
9	Assinatura Tridígito	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 600.00	R\$ 600,00
10	Licença Ramal IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	Unidade/mês	01	R\$ 73.06	R\$ 73,06
11	Licença Ramal IP com DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	Unidade/mês	01	R\$ 380.00	R\$ 380,00
12	Plataforma PABX IP em Nuvem	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	Mensal	01	R\$ 1.150.00	R\$ 1.150,00
13	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo I (Básico)	Em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 33.03	R\$ 33,03
14	Aparelho Telefônico IP (VoIP) – Tipo II (Avançado)	em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	Unidade	01	R\$ 39.58	R\$ 39,58
15	Licença de Softphone (cliente de telefonia IP) com headset	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo	Unidade	01	R\$ 111.80	R\$ 111,80

substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$ 10.561,40

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. Consoante o exposto no item anterior, o quantitativo da necessidade a ser contratada será definido com base na demanda a ser informada pelos órgãos participantes por meio de futura Intenção de Registro de Preços. Dessa forma, a estimativa do valor da contratação corresponde a um orçamento preliminar, elaborado a partir de valores de referência estimados.

8.2. A estimativa do valor da contratação foi realizada por meio de consulta a contratações similares no âmbito da Administração Pública disponíveis no [Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP](#). As fontes consultadas e demais informações pertinentes encontram-se disponibilizadas por meio de links clicáveis associados a cada valor de referência, permitindo a rastreabilidade e a transparência das informações utilizadas na composição da estimativa.

8.3. Com vistas a evitar a duplicidade de informações, neste tópico apresenta-se apenas o procedimento metodológico utilizado para identificação dos valores estimativos da contratação, sendo que os valores de referência e o respectivo valor estimado de cada item encontram-se discriminados na tabela constante do tópico 7.6 deste estudo.

8.4. Diante do exposto, o valor estimado para a presente contratação corresponde a R\$ 10.561,40 (dez mil quinhentos e sessenta e um reais e quarenta centavos).

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

9.1. A solução que melhor atende às necessidades da Administração consiste na contratação de empresa especializada para prestação contínua de serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia VoIP, com fornecimento de Troncos SIP, Ramais IP e DDR, garantindo alta disponibilidade, escalabilidade e confiabilidade compatíveis com o serviço de emergência 190. A escolha da solução observa os princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público, estando alinhada às disposições da Lei nº 14.133/2021. A solução deverá ser hospedada em datacenters com redundância geográfica e certificações de segurança da informação reconhecidas, tais como ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC, PCI DSS ou certificação equivalente de nível Tier III ou superior. A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) mostra-se vantajosa por permitir contratações sob demanda, padronização das soluções, economia de escala e atendimento simultâneo a múltiplos órgãos.

9.2. Vantajosidade do sistema de registro de preço: O sistema de registro de preço é uma ferramenta que permite a aquisição de materiais de forma mais simplificada e ágil, uma vez que já foram realizados os procedimentos licitatórios para o estabelecimento dos preços e fornecedores registrados.

9.3. Características gerais:

9.3.1. Fornecer solução de central única de telefonia IP em nuvem, baseada em SIP conforme RFC 3261.

9.3.2. Todos os elementos da solução devem interoperar utilizando apenas SIP conforme RFC 3261 e demais.

9.3.3. A solução deverá estar hospedada em datacenters com redundância geográfica que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF, caso não possuam as certificações acima listadas, também será aceito a certificação Tier3.

9.3.4. Solução de voz sobre IP (VOIP); para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso internet.

9.3.5. Solução de voz sobre IP (ToIP-Telefonia Sobre IP), nas unidades atendidas pela CONTRATADA com a solução fim a fim.

9.3.6. Possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede;

9.3.7. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

9.3.8. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

9.3.9. Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema;

9.4. SUBCONTRATAÇÃO

9.4.1. Considerando que para o fornecimento deste objeto não há complexidade na sua contratação, não sendo prática comum no mercado a realização de subcontratação entre as empresas, uma vez que o fornecimento pode se dar de maneira direta entre a administração e fornecedor, bem como considerando que a subcontratação pode aumentar os riscos de descumprimento contratual, já que a empresa contratada não teria controle direto sobre a execução do contrato pela subcontratada, não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

9.5. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

9.5.1. Nos termos do art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, a exigência de garantia de execução contratual constitui faculdade conferida à Administração Pública, cabendo à autoridade competente, mediante juízo discricionário motivado, avaliar a conveniência e a oportunidade de sua adoção, observando-se a natureza do objeto, os riscos envolvidos na contratação e os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e economicidade.

9.5.2. Após análise técnica do objeto pretendido, esta equipe de planejamento entende que a exigência de garantia contratual não se mostra necessária ou vantajosa para a presente contratação. Embora os serviços demandem requisitos técnicos específicos e observância a níveis mínimos de desempenho, trata-se de contratação de serviços continuados comuns de telecomunicações e tecnologia, amplamente ofertados no mercado, executados mediante padrões regulatórios definidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com métricas objetivas de fiscalização, monitoramento e aferição da qualidade dos serviços prestados.

9.5.3. Adicionalmente, a contratação será formalizada por meio do Sistema de Registro de Preços, circunstância em que o valor global estimado da futura Ata não se confunde com os valores efetivamente contratados pelos órgãos participantes. As futuras contratações decorrentes da Ata ocorrerão de forma individualizada, conforme demanda específica de cada órgão ou entidade, o que reduz significativamente a exposição financeira e os riscos de inadimplemento contratual em grande escala.

9.5.4. A exigência de garantia contratual, neste contexto, poderia ocasionar aumento dos custos operacionais das licitantes, refletindo diretamente na elevação dos preços ofertados à Administração, sem que tal medida represente ganho proporcional na mitigação dos riscos envolvidos. Assim, considerando os mecanismos ordinários de fiscalização contratual previstos no Termo de Referência, as sanções administrativas aplicáveis, os instrumentos de acompanhamento da execução e a natureza do objeto, conclui-se que a não exigência de garantia contratual melhor atende aos princípios da economicidade, competitividade, eficiência e vantajosidade da contratação pública.

9.5.5. Cumpre registrar, ainda, que a presente contratação não se enquadra como obra, serviço ou fornecimento de grande vulto, nos termos do art. 6º, inciso XXII, da Lei nº 14.133/2021, inexistindo, portanto, obrigatoriedade legal de exigência de garantia contratual reforçada.

9.6. GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

9.6.1. A CONTRATADA obriga-se, durante o prazo de vigência do Contrato, a garantir os equipamentos que fazem parte da solução proposta, incluindo assistência técnica e manutenção.

9.7. FORMA DE SELEÇÃO

9.7.1. O serviço de fornecimento se enquadra em contínuos decorrentes de necessidades prolongadas, nos termos do art. 6º, inciso XV da Lei 14.133/2021.

9.7.2. O referido procedimento de contratação possui características que justificam a adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) para a contratação dos serviços de telefonia VoIP. Dessa forma, a contratação será realizada sob o gerenciamento da Secretaria de Estado da Administração do Rio Grande do Norte (SEAD/RN). O procedimento auxiliar do SRP permite que os licitantes declarados vencedores dos respectivos itens, por cumprirem as condições editalícias, obriquem-se a atender às requisições formuladas pelos órgãos e entidades que manifestaram interesse em integrar o registro de

preços, observados os preços registrados e as condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços, durante sua vigência de 12 (doze) meses, prorrogável por igual período.

9.7.3. Ademais, este sistema permite atender uma eventual e futura necessidade, aumentando a eficiência administrativa, reduzindo o número de licitações, possibilitando a compra progressiva, atendendo a mais de um órgão, reduzindo custos operacionais, otimizando os processos.

9.7.4. Ressalta-se ainda que o SRP se trata de uma ferramenta que simplifica e otimiza os processos de contratação para a Administração Pública. Entre as várias vantagens, podemos citar o aperfeiçoamento dos mecanismos de planejamento, o aumento na eficiência administrativa, a redução do número de licitações redundantes, a rapidez na contratação e a total liberdade para o órgão público – que pode ou não efetuar a contratação, mantendo em seu cerne o ganho em escala, tendo em vista que a aglutinação de diversas demandas que são comuns podem gerar uma redução nos preços ofertados pelos licitantes.

9.7.5. Nessa toada, busca-se ainda manter a padronização das contratações no âmbito dos órgãos e entidades participantes, bem como objetiva manter a qualidade do objeto em função do quantitativo licitado e da elevada dimensão dos recursos, o SRP permite obter a proposta efetivamente vantajosa buscando a economia em escala.

9.7.6. E, por fim, pelo que prevê o Decreto Estadual nº 32.449, de 7 de março de 2023, em seus artigos 149 e 153:

Art. 149. É permitida a aplicação do SRP para a contratação de bens e serviços comuns, inclusive de obras e serviços de engenharia, e nos casos de contratação direta, observado o disposto nos arts. 82 a 86 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e neste Decreto.

(..)

Art. 153. Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual poderão adotar o SRP quando:

I - pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;

II - for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou em diferentes períodos, ou contratação de serviços necessários à Administração para o desempenho de suas atividades;

III - for conveniente à aquisição de bens ou à contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão e entidade; ou

IV - pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado.

9.7.7. Dentro do arcabouço das hipóteses de utilização do SRP, compreende-se que a presente necessidade se enquadra na identificação que a eventual prestação de serviços de telefonia fixa serão necessários à Administração para o desempenho de suas atividades, bem como se observa, dentro do panorama Estadual, que se trata de contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão e entidade. Desse modo, a utilização desse sistema propiciará também a redução de custos, sem a realização de licitações seguidas para o mesmo objeto, atendendo-se, portanto, aos princípios da economicidade, celeridade e eficiência.

9.7.8. Outrossim, as licitações deflagradas por esta Pasta de Governo tem por escopo todo o âmbito da administração pública direta, autárquica e fundacional de direito público do Estado do Rio Grande do Norte, que são utilizadas, em sua maioria, para atendimento aos programas de governo visando atendimento à sociedade e seus agentes públicos e prestadores de serviços.

9.7.9. Cumpre ressaltar que, por se tratar de processo que utilizará o procedimento auxiliar do sistema de registro de preços, caberá, exclusivamente, aos órgãos e entidades que demonstrarem interesse em figurar como participante indicar suas pretensões estimando o consumo, bem como as respectivas justificativas, consoante art. 163 do Decreto Estadual nº 32.449, de 2023, restando ao órgão gerenciador a consolidação da estimativa individual e total, segundo art. 160 do mesmo diploma legal.

9.7.10. Do explanado no item 1 do presente ETP, constata-se que a solução mais adequada ao atendimento da necessidade dos órgãos participantes é a realização do certame licitatório, na modalidade pregão eletrônico, para fins de formalização de Registro de Preços para contratação de empresa especializada na prestação de serviço para fornecimento de Telefonia Fixa.

9.8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

9.8.1. O Critério de julgamento adotado será o **menor preço por lote**, a ser estabelecido no edital.

9.9. MODO DE DISPUTA

9.9.1. Como já estabelecido, estamos diante da modalidade licitatória "Pregão", cujo os modos de disputa possíveis são o "aberto" e o "aberto e fechado".

9.9.2. Na lição de Victor Aguiar Jardim de Amorim:

[...] o melhor modo de disputa possível não é aquele que simplesmente tenha o condão de esgotar ao máximo as possibilidades de lances (como uma leitura fácil e opaca poderia sugerir ser o caso do modo "aberto"), mas sim aquela forma de disputa que venha a materializar uma concepção adequada da eficiência do processo licitatório sem descuidar das necessidades primárias e secundárias da Administração. Com efeito, o melhor modo de disputa seria aquele que correspondesse a um "mecanismo de concorrência" que conjugasse, em equilíbrio, a "maximação das ofertas" e a "razoável duração do processo licitatório". (A fase de lances na Nova Lei de Licitações sob a perspectiva da "teoria dos leilões": Contributos para a futura regulamentação dos modos de disputa.

9.9.3. No modo de disputa aberto, os licitantes apresentarão suas propostas por meio de lances públicos e sucessivos, crescentes ou decrescentes. Por outro lado, no modo de disputa aberto/fechado deve ocorrer uma fase eliminatória inicial, por meio de lances abertos e sucessivos, com finalização posterior em uma fase fechada, entre os melhores classificados na fase aberta.

9.9.4. Considerando que a contratação de serviços de telefonia VoIP possui custos passíveis de estimativa pela Administração Pública, mediante pesquisa de mercado e definição prévia dos quantitativos e parâmetros técnicos, entende-se adequada a adoção do modo de disputa aberto, uma vez que este amplia a competitividade entre os licitantes e contribui para a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Nesse sentido, considerando as características da solução, a divulgação do orçamento e o critério de julgamento adotado (menor preço por lote), o **modo de disputa aberto** buscará garantir à Administração a melhor contratação.

9.10. DIVULGAÇÃO DO ORÇAMENTO DA CONTRATAÇÃO

9.10.1. O quantitativo da necessidade a ser contratada será levantado de acordo com a demanda a ser fornecida pelos órgãos em futura Intenção de Registro de Preços, nos termos dos artigos 181 e 182 do Decreto Estadual nº 32.449/2023, caso manifestem interesse em integrar a presente contratação.

9.10.2. Após a consolidação da demanda, junto aos demais órgãos e entidades do Estado do Rio Grande do Norte, que possuam interesse em integrar a Ata de Registro de Preços, será estimado o valor global fidedigno para a contratação que deverá constar no Termo de Referência do processo licitatório.

9.11. POSSIBILIDADE DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

9.11.1. O objeto desta futura contratação não se mostra complexo, não se está diante de uma aquisição com diversos ramos de atividades, em que a participação de empresas em consórcio seja a melhor medida para a concretização do princípio da ampla competitividade. Inclusive, nesse caso, a participação de consórcio não garante e/ou amplia a competitividade, ao contrário, pode até restringir a concorrência. Pelo contrário, a previsão de empresas reunidas em consórcio poderá ensejar o domínio no mercado e acabar culminando em contratação desvantajosa para a Administração Pública. Assim, não será permitida a participação de consórcio nessa contratação.

9.12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL E TÉCNICO-OPERACIONAL

9.12.1. Na presente licitação, as comprovações de Qualificação Técnica conforme preceitua o inciso II do Art. 67 da Lei 14.133 de 2021, são permitidas quando demonstrarem a capacidade operacional na execução dos serviços, assim os documentos abaixo elencados serão obrigatórios conforme exigência descrita no diploma legal que os acompanha.

a) Considerando as características da solução da contratação não se visualiza, num primeiro momento, a necessidade de exigência de qualificação técnica. Após a coleta da demanda, momento em que os órgãos e entidades interessados apresentarão suas demandas, será avaliado e, se pertinente, incluído outras exigências de qualificação técnica.

9.13. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

9.13.1. Para fins de qualificação econômico-financeira será exigido no Termo de Referência as condições de que trata o art. 69 da Lei Federal nº 14.133/2021.

9.13.2. Nesse cenário, ressalta-se que demonstração de qualificação econômico-financeira se relaciona com a comprovação da boa situação econômica da licitante, de modo a atestar sua capacidade de assunção de compromissos financeiros. Assim, a Administração deve eleger os requisitos que, segundo as características e a complexidade do objeto, são considerados mínimos para demonstrar que a realidade financeira do licitante é estável.

9.13.3. Ademais, deve ser asseverado que caso as empresas não alcancem o resultado exigido nos índices previstos no instrumento convocatório, existe a possibilidade de comprovação do capital social ou patrimônio líquido com base no valor da contratação, que encontra amparo no § 4º do art. 69, da Lei 14.133/2021, ampliando o universo de possíveis licitantes nos certames.

9.13.4. Portanto, a adoção de exigências e índices não violam o caráter competitivo do certame, uma vez que não se vinculam à rentabilidade ou

lucratividade dos licitantes, prestando-se tão somente à aferição da equilibrada situação financeira, constituindo-se em segurança para a futura execução do contrato, compatíveis com a complexidade exigida no objeto.

9.13.5. Desse modo, o atendimento aos requisitos exigidos busca demonstrar uma situação equilibrada dos licitantes. Caso contrário, o desatendimento das exigências, pode revelar uma eventual situação deficitária da empresa, colocando em risco a execução do contrato.

9.13.6. Sendo assim, observa-se que as exigências no item qualificação econômico-financeira se mostram razoáveis e atendem aos critérios objetivos previstos no art. 37, XXI, da CF/88, haja vista que a contratação de empresa em situação equilibrada é o mínimo de segurança que a Administração Pública deve observar para se resguardar e assegurar o integral cumprimento do contrato.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1. A opção por lotes para os serviços contratados, mitigará atrasos ou retrabalhos, inerentes das diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma contratada. Considerando que o cenário por intes poderia ocasionar sobretaxação na interconexão entre as diversas contratadas, inviabilizando a intenção da redução de custos, bem como invalidaria uma gestão eficiente do consumo dos recursos de telefonia, tendo em vista que cada empresa contaria com seu sistema de gestão, o que traria complexidade na administração como, dificuldade na emissão de relatórios consolidados de consumo, necessidade de treinamento específico em cada plataforma de gestão, o que traria prejuízo na curva de aprendizado para a operação plena dos sistemas.

10.2. Justifica-se também a contratação em lotes a complexidade gerada na administração / portabilidade dos milhares de números de propriedade do governo distribuídos entre diversas contratadas, o que necessitaria a ampliação da equipe de gestão e novamente não traria economicidade. Nesse aspecto, justifica-se também a opção de contratação dos serviços em lotes pelos mesmos princípios administrativos da confiabilidade e conveniência técnica na contratação, pois havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a restrição à inclusão de uma terceira pessoa, mediante contrato diverso, no processo mostra-se mais adequada. O modelo proposto de contratação representa a gestão integrada sem divisão de responsabilidades, em função de diversos Contratos com diferentes fornecedores, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e a diluição do comprometimento com o todo do processo.

10.3. A presente contratação foi estruturada em **04 (quatro) lotes**, correspondentes às mesorregiões do Estado do Rio Grande do Norte (Leste, Agreste, Central e Oeste Potiguar), com o objetivo de assegurar maior eficiência operacional, competitividade e adequação técnica na prestação dos serviços de telefonia fixa baseada em tecnologia IP.

10.4. A divisão por lotes regionais fundamenta-se nos seguintes aspectos:

10.4.1. Distribuição geográfica e capilaridade da rede

10.4.1.1. O Estado do Rio Grande do Norte possui municípios distribuídos em diferentes mesorregiões, com características geográficas e níveis de infraestrutura de telecomunicações distintos.

10.4.1.2. A segmentação em lotes regionais permite que:

- as soluções sejam dimensionadas conforme a realidade local;
- haja melhor adequação da infraestrutura de rede (links, latência, disponibilidade);
- os serviços sejam prestados com maior estabilidade e qualidade.

10.4.2. Eficiência operacional e logística

10.4.2.1. A divisão em lotes reduz a complexidade operacional da execução contratual, possibilitando:

- melhor gestão e acompanhamento por região;
- maior agilidade na implantação, suporte e manutenção;
- redução de tempo de resposta em incidentes técnicos;
- descentralização do atendimento.

10.4.2.2. Essa abordagem é especialmente relevante em serviços de telecomunicações, que dependem de infraestrutura física e lógica distribuída.

10.4.3. Ampliação da competitividade

10.4.3.1. O parcelamento do objeto em lotes regionais amplia a competitividade do certame, permitindo a participação de:

- empresas de pequeno e médio porte com atuação regional;
- provedores locais especializados em telecomunicações;
- operadoras com cobertura específica por região.

10.4.3.2. Dessa forma, evita-se a concentração de mercado e promove-se a obtenção de propostas mais vantajosas para a Administração.

10.4.4. Mitigação de riscos contratuais

10.4.4.1. A contratação por múltiplos lotes reduz a dependência de um único fornecedor, mitigando riscos como:

- falhas generalizadas na prestação do serviço;
- descontinuidade contratual;
- dificuldades de substituição do prestador.

10.4.4.2. Em caso de eventual inadimplemento, os impactos ficam restritos a uma determinada região, preservando a continuidade dos serviços nas demais.

10.4.5. Flexibilidade e escalabilidade

10.4.5.1. A divisão por lotes permite maior flexibilidade para:

- ajustes futuros de demanda por região;
- expansão ou redução de serviços conforme necessidade;
- contratação independente de soluções específicas.

10.4.5.2. Tal modelo favorece a escalabilidade da solução ao longo do tempo.

10.4.6. Conformidade com a legislação

10.4.6.1. A divisão do objeto em lotes observa o disposto na Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto ao princípio do parcelamento, que visa:

- ampliar a competitividade;
- garantir a seleção da proposta mais vantajosa;
- assegurar a viabilidade técnica e econômica da contratação.

11. RESULTADOS PRETENDIDOS

11.1. Comunicação entre os órgãos do Governo do Estado do RN com o público externo;

11.2. Evolução da rede, através da utilização de Telefonia Fixa Comutada sobre IP;

11.3. Maior controle das ligações.

11.4. Maior transparência nos processos de telefonia, tendo em vista a possibilidade de fiscalização da implementação do parque.

11.5. Dentre os benefícios a serem obtidos com a pleiteada contratação, destacamos:

11.5.1. Possibilidade de relatórios de ligações;

- 11.5.2. Maior controle de ramais;
- 11.5.3. Possibilidade categorização de ligações, com bloqueios ou liberações específicas diretamente nas centrais;
- 11.5.4. Melhoria da imagem do Governo do Estado do RN como provedor de serviços.
- 11.5.5. Possibilidade de redução de gastos com telefonia - VOIP.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

- 12.1. Serão nomeados Gestor e Fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

- 13.1. A presente contratação não possui correlação ou interdependência com outras contratações.

14. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

- 14.1. Considerando as particularidades do objeto a ser contratado, não se vislumbra possíveis impactos ambientais decorrentes da contratação.

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

15.1. À luz das análises desenvolvidas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação de empresa especializada em na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e tridígitos. Contempla também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, mostra-se adequada, necessária e proporcional para o atendimento das necessidades dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Estado do Rio Grande do Norte.

15.2. Sob o aspecto funcional e operacional, a solução proposta adota modelo híbrido, contemplando serviços de telefonia tradicional (STFC) e telefonia IP em nuvem (VoIP), com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços, interoperabilidade com redes públicas de telecomunicações e modernização da infraestrutura de comunicação. A utilização concomitante desses modelos permite maior flexibilidade operacional, otimização de custos e aderência às necessidades específicas dos órgãos participantes, especialmente em cenários onde ainda há dependência de tráfego com redes convencionais. A adoção da tecnologia VoIP também contribuirá para a melhoria na prestação dos serviços públicos, especialmente em áreas sensíveis como segurança pública, saúde e educação, onde a comunicação eficiente é fator crítico para a qualidade do atendimento ao cidadão.

15.3. Do ponto de vista legal e normativo, a solução proposta encontra pleno amparo na [Lei nº 14.133/2021](#) e na regulamentação estadual vigente, notadamente no [Decreto nº 32.449, de 7 de março de 2023](#). A modelagem da contratação por meio do Sistema de Registro de Preços observa os princípios do planejamento, da eficiência, da economicidade, da isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa, além de permitir maior racionalização das contratações públicas, com segurança jurídica e transparência nos procedimentos adotados.

15.4. A análise das alternativas disponíveis no mercado demonstrou que a solução que atende melhor aos requisitos e aos interesses da Administração, notadamente ao princípio da eficiência e da economicidade, é a Solução VOIP, podendo trazer ao serviço público uma infraestrutura informatizada, segura e de alta disponibilidade existente aos órgãos do Governo do Estado, que, por conseguinte, promove novamente a redução de custos da máquina pública e aumenta a eficiência dos investimentos em segurança, rede de dados, internet, servidores.

15.5. O VoIP é uma tecnologia amplamente utilizada e vanguardista no cenário da evolução da telefonia fixa e também é compatível com a infraestrutura em nuvem, que por sua vez, é de baixo custo e alta eficiência, além de proporcionar recursos que antes eram disponibilizados apenas por equipamentos de alto valor agregado. Ela também facilita a manutenção e recuperação de serviços, já que é toda virtual e possui interoperabilidade com os principais players do mercado.

15.6. Os impactos positivos esperados com a contratação incluem a comunicação entre os órgãos do Governo do Estado do RN com o público externo; evolução da rede, através da utilização de Telefonia Fixa Comutada sobre IP; maior controle das ligações; maior transparência nos processos de telefonia, tendo em vista a possibilidade de fiscalização da implementação do parque; possibilidade de relatórios de ligações; maior controle de ramais; possibilidade categorização de ligações, com bloqueios ou liberações específicas diretamente nas centrais; melhoria da imagem do Governo do Estado do RN como provedor de serviços e a possibilidade de redução de gastos com telefonia - VOIP.

15.7. O plano de implementação, descrito no item 9, contempla todas as etapas necessárias para assegurar a execução eficaz da contratação. Estão previstas medidas que incluem a vedação à subcontratação, garantia, manutenção e assistência, forma de seleção, critério de julgamento, requisitos técnicos e econômicos, dentre outros.

15.8. Diante do exposto, conforme demonstrado neste Estudo Técnico Preliminar, a contratação de empresa especializada em na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e tridígitos. Contempla também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, por meio do Sistema de Registro de Preços, com fulcro na [Lei nº 14.133/2021](#), mostra-se **VIÁVEL** tecnicamente e consegue atender as necessidades dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

16. IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

16.1. O presente documento foi elaborado conforme disposto no [Art. 18, Inc. I, da Lei Federal Nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e segue assinado pelos responsáveis por sua elaboração, bem como, ratificado pela Chefia da Subcoordenadoria de Apoio e Acompanhamento de Licitações e Contratos (SULIC/SEAD) e pelo Coordenador de Compras Governamentais (COMPR/SEAD).

Natal, na data da assinatura eletrônica.

(assinado eletronicamente)
GREYCE OLIVEIRA DE MEDEIROS
matrícula nº 226.507-9
Responsável pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar

(assinado eletronicamente)
RARYSON ALEXANDRE CAVALCANTE
matrícula nº 227.604-6
Responsável pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar

(assinado eletronicamente)
BRENNA KAROLYNA DOS SANTOS SILVA
matrícula nº 226.184-7
Responsável pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar

Ratificado por:

(assinado eletronicamente)
TARCYLLA INGRID DOS SANTOS SOUZA
matrícula nº 250.623-8
Subcoordenadora de Apoio e Acompanhamento de Licitações e Contratos (SULIC/SEAD)



SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
Avenida Salgado Filho, s/n, Centro Administrativo do Estado - Bairro Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59064-901
Telefone: (84) 3232-2128 e Fax: @fax_unidade@ - www.sead.rn.gov.br

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 00110034.000261/2026-88

* MINUTA DE DOCUMENTO

(MINUTA DE) TERMO DE CONTRATO Nº XX/2026

TERMO DE CONTRATO DE, QUE CELEBRAM ENTRE SI O "ÓRGÃO OU ENTIDADE" DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE E A "EMPRESA".

O ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, por intermédio do(a) "ÓRGÃO OU ENTIDADE", inscrito no CNPJ/MF sob o nº, com sede na, n.º, "bairro", em,/RN, CEP, doravante denominado **Contratante** ou "SIGLA"/RN, representado, neste ato, pelo seu "Secretário",, inscrito no CPF/MF sob o nº e portador da Cédula de Identidade nº, expedida pela/....., nomeado por Ato da Governadora, publicado no DOE edição n.º, de de de, e a, em, CEP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, doravante denominada **Contratada**, representada, neste ato, por seu, inscrita no CPF/MF sob o nº e portador da Cédula de Identidade nº, expedida pela, resolvem celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n.º/2024 (SRP/SEAD), cujo resultado foi publicado no Diário Oficial do Estado, edição do dia 00.00.2025, segundo os atos praticados no processo administrativo SEI de nº, sujeitando-se às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto Estadual nº 32.449 de 07 de março de 2023 e conforme as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e tridígitos. Contempla também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, conforme especificações e quantitativos constantes no Termo de Referência, anexo I do Edital nº xx/2026.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

LOTE 01: MESOREGIÃO LESTE POTIGUAR

ITEM N°	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-FIXO (CHAMADAS LOCAIS)	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
2	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-MÓVEL	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
3	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-FIXO	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
4	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-MÓVEL	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO	Abrange ligações de longa distância internacional		Quantidade a ser

5	COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, ORIGEM FIXO	originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	MINUTOS	informada pelo órgão na demanda.
6	ASSINATURA NÚMERO 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	UNIDADE	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
7	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO 0800 FIXO - FIXO	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
8	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO 0800 FIXO - MÓVEL	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
9	ASSINATURA TRIDÍGITO	Serviço de número não geográfico de três dígitos, incluindo disponibilização, ativação e manutenção durante a vigência contratual.	UNIDADE	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
10	LICENÇA RAMAL IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software, incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	UND/MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
11	LICENÇA RAMAL DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	UND/MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
12	PLATAFORMA PABX IP EM NUVEM	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
13	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 01 (BÁSICO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
14	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 02 (AVANÇADO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
15	LICENÇA DE SOFTWARE PARA SOFTPHONE (CLIENTE DE TELEFONIA IP) COM HEADSET	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.

LOTE 02: MESOREGIÃO AGRESTE POTIGUAR (MUNICÍPIOS)

ITEM N°	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
16	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-FIXO (CHAMADAS LOCAIS)	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
17	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-MÓVEL	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
18	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-FIXO	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
19	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-MÓVEL	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
20	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, ORIGEM FIXO	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
21	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo

	COMUTADO 0800 FIXO - FIXO	minuto.		órgão na demanda.
22	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO 0800 FIXO - MÓVEL	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
23	LICENÇA RAMAL IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	UND/MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
24	LICENÇA RAMAL DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	UND/MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
25	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 01 (BÁSICO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
26	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 02 (AVANÇADO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
27	LICENÇA DE SOFTWARE PARA SOFTPHONE (CLIENTE DE TELEFONIA IP) COM HEADSET	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.

LOTE 03: MESOREGIÃO CENTRAL POTIGUAR (MUNICÍPIOS)

ITEM N°	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
28	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-FIXO (CHAMADAS LOCAIS)	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
29	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-MÓVEL	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
30	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-FIXO	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
31	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-MÓVEL	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
32	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, ORIGEM FIXO	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
33	ASSINATURA NÚMERO 0800	Inclui a disponibilização do número não geográfico 0800, com ativação, configuração e manutenção do serviço durante a vigência contratual.	UNIDADE	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
34	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO 0800 FIXO - FIXO	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
35	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO 0800 FIXO - MÓVEL	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
36	LICENÇA RAMAL IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	UND/MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
		Licença mensal de ramal IP com número DDR		Quantidade a ser

37	LICENÇA RAMAL DDR	(Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	UND/MÊS	informada pelo órgão na demanda.
38	PLATAFORMA PABX IP EM NUVEM	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
39	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 01 (BÁSICO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
40	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 02 (AVANÇADO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
41	LICENÇA DE SOFTWARE PARA SOFTHPHONE (CLIENTE DE TELEFONIA IP) COM HEADSET	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
LOTE 04: MESOREGIÃO OESTE POTIGUAR (MUNICÍPIOS)				
ITEM N°	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
42	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-FIXO (CHAMADAS LOCAIS)	Corresponde às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto efetivamente consumido.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
43	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DIGITAL LOCAL FIXO-MÓVEL	Refere-se às ligações locais originadas em telefone fixo da Administração e destinadas a telefone móvel, tarifadas por minuto consumido, incluindo VC1 quando aplicável.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
44	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-FIXO	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone fixo, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
45	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, FIXO-MÓVEL	Compreende as ligações de longa distância nacional originadas em telefone fixo e destinadas a telefone móvel, incluindo VC2 e VC3, conforme regulamentação vigente.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
46	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, ORIGEM FIXO	Abrange ligações de longa distância internacional originadas em telefone fixo tarifadas por minuto, conforme destino.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
47	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO 0800 FIXO - FIXO	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone fixo, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
48	SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO 0800 FIXO - MÓVEL	Refere-se às chamadas recebidas por número 0800, quando originadas de telefone móvel, tarifadas por minuto.	MINUTOS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
49	LICENÇA RAMAL IP	Licença mensal de ramal IP em modelo Software , incluindo número interno, softphone, acesso à plataforma PABX IP em nuvem, ativação e configuração.	UND/MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
50	LICENÇA RAMAL DDR	Licença mensal de ramal IP com número DDR (Discagem Direta a Ramal), incluindo ativação, configuração e acesso à plataforma.	UND/MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
51	PLATAFORMA PABX IP EM NUVEM	Serviço mensal de disponibilização da plataforma central de telefonia IP em nuvem, incluindo hospedagem, gestão, suporte técnico, atualizações, configuração inicial e treinamento básico.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
52	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 01 (BÁSICO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo I (Básico), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE ou fonte inclusa, display gráfico, áudio HD e no	MÊS	Quantidade a ser informada pelo

		mínimo 2 contas SIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.		órgão na demanda.
53	APARELHO IP (VOIP) - TIPO 02 (AVANÇADO)	Aparelho Telefônico IP (VoIP) - Tipo II (Avançado), em regime de comodato, novo e homologado pela ANATEL, compatível com protocolo SIP, com suporte a PoE, display gráfico colorido, múltiplas contas SIP (mínimo 4), teclas programáveis, suporte a headset e áudio HD, incluindo fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.
54	LICENÇA DE SOFTWARE PARA SOFTPHONE (CLIENTE DE TELEFONIA IP) COM HEADSET	Licença de cliente de telefonia IP para uso em dispositivos desktop e móveis (Windows, Linux, Android e iOS), integrada ao ramal IP, permitindo realização e recebimento de chamadas, transferência, conferência e demais funcionalidades, incluindo instalação, ativação, configuração, suporte técnico e atualizações. Contempla o fornecimento de headset profissional compatível, com conexão USB ou equivalente, microfone com redução de ruído e qualidade adequada para uso corporativo, incluindo substituição em caso de defeito durante a vigência contratual, sem custo adicional.	MÊS	Quantidade a ser informada pelo órgão na demanda.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da [Lei nº 14.133, 01 de abril de 2021](#), contados da publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
- Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

2.7. O contrato não poderá ser prorrogado quando houver descumprimento das obrigações contratuais pelo contratado.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de R\$...... (.....)

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA - INFORMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Estado para cada órgão ou entidade contratante, visto que se trata de contratação por meio do procedimento auxiliar do sistema de registro de preços (item 11.104 do TR), na dotação abaixo discriminada:

- 4.1.1. Gestão/Unidade:
- 4.1.2. Fonte de Recursos:
- 4.1.3. Programa de Trabalho:
- 4.1.4. Elemento de Despesa:
- 4.1.5. Plano Interno:
- 4.1.6. Nota de Empenho:

5. CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO

5.1. O pagamento será mensal, de acordo com o consumo efetivamente apurado e validado pela Administração.

5.2. A avaliação da execução do objeto será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I e no item 10 do Termo de Referência, com a finalidade de aferir a qualidade da prestação dos serviços.

5.3. Com base na aplicação do IMR, poderá ser indicada a retenção ou glosa no pagamento, de forma proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

- 5.3.1. I - não produziu os resultados acordados;
- II - deixou de executar ou executou com qualidade inferior à mínima exigida as atividades contratadas;
- III - deixou de utilizar os materiais ou recursos humanos exigidos, ou os utilizou em quantidade ou qualidade inferior à demandada.

5.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de avaliação, quando previstos neste Termo de Referência ou na legislação aplicável.

5.5. Liquidação

5.6. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 5.6.1. o prazo de validade;
- 5.6.2. a data da emissão;
- 5.6.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 5.6.4. o período respectivo de execução do contrato;

- 5.6.5. o valor a pagar; e
- 5.6.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 5.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 5.8. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 5.9. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 5.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 5.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 5.12. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 5.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF, ou sítios oficiais.

Prazo e Forma de pagamento

- 5.14. O pagamento poderá ser efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa
- 5.15. No caso de atraso pelo Contratante, eventuais índices de correção monetária a serem aplicados para atualização do valor deverão ser os índices de correção estabelecidos oficialmente.
- 5.16. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 5.17. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 5.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 5.19. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.20. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

6. CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE

- 6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **11/06/2026**.
- 6.2. Os preços contratados serão reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste concedido, mediante aplicação da variação acumulada do **Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)**, divulgado pela ANATEL, ou outro índice setorial que venha a substituí-lo.
- 6.3. No que diz respeito à adoção do do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), justifica-se por ser o indicador que melhor reflete a variação dos custos da cesta de insumos e serviços que compõem o objeto contratual, dado se tratar de índice específico do setor, apto a refletir a variação dos custos inerentes à prestação dos serviços contratados.
- 6.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 6.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 6.6. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 6.7. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 6.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, preferencialmente o **IPCA/IBGE**, para reajustamento do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 6.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. ORDEM DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS (OES)

7.1.1. A execução dos serviços deverá ser feita, exclusivamente após a emissão da Ordem de Execução de Serviços (OES), formalmente expedida pelo órgão interessado, por meio do gestor do contrato, contendo, no mínimo, a identificação do contrato, a descrição dos serviços, o local de execução, o prazo e o responsável pela fiscalização; e iniciado no primeiro dia útil subsequente a emissão da Ordem de Serviço.

7.1.2. É vedada a execução de serviços antes da emissão da OES, não sendo reconhecidos nem remunerados serviços executados sem autorização formal.

7.2. INÍCIO DA CONTAGEM DOS PRAZOS

7.2.1. Os prazos contratuais iniciar-se-ão a partir da data de recebimento da OES pela contratada, devidamente comprovada.

7.3. PRAZO PARA INSTALAÇÃO

7.3.1. A contratada deverá concluir a instalação, configuração, testes e entrada em operação dos serviços no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis, contados do recebimento da OES.

7.4. CORREÇÃO DE INCONFORMIDADES

7.4.1. Caso sejam constatadas inconformidades em qualquer etapa, a contratada deverá promover as correções necessárias no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado da notificação formal.

7.5. SUSPENSÃO DOS PRAZOS

7.5.1. Os prazos previstos no Termo de Referência ficarão suspensos enquanto persistirem pendências imputáveis à contratada ou fatos atribuíveis à Administração, retomando-se sua contagem após a regularização das respectivas causas.

7.6. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

7.6.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

7.6.2. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

7.6.3. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade anunciada pelo fabricante. Não será admitida a utilização de peças usadas e/ou reparadas em qualquer tempo do contrato.

7.7. DAS OBRIGAÇÕES ACERCA DO TRATAMENTO DE DADOS

7.7.1. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade anunciada pelo fabricante. Não será admitida a utilização de peças usadas e/ou reparadas em qualquer tempo do contrato.

7.7.2. As partes do contrato devem cumprir as obrigações legais relativas ao adequado tratamento de dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como observar o que segue:

7.7.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

7.7.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo contratado.

7.7.5. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

7.7.6. O contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

7.7.7. O contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

7.7.8. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

8. CLÁUSULA OITAVA - ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, pelo fiscal do contrato, mediante termo circunstanciado, após a verificação do cumprimento das exigências técnicas e administrativas, nos termos do [art. 140, inciso I, alínea "a", da Lei nº 14.133/2021](#), e do [art. 50 do Decreto Estadual nº 32.449/2023](#).

8.2. O recebimento provisório ficará condicionado, quando aplicável, à conclusão dos testes de campo, bem como à entrega dos manuais, documentos técnicos e instruções exigidas, inclui-se, para fins de recebimento provisório, a realização de testes de funcionamento, qualidade de chamadas, estabilidade, disponibilidade e desempenho da solução contratada.

8.3. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.5. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.6. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

8.7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.10. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, não sendo atestada a medição correspondente enquanto não sanadas as pendências apontadas.

8.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, pelo gestor do contrato ou por comissão designada pela autoridade competente, mediante a verificação da conformidade da execução com as especificações contratuais, bem como da qualidade e da quantidade dos serviços prestados.

8.12. O prazo para recebimento definitivo poderá ser prorrogado, mediante justificativa técnica, em razão da complexidade da solução ou da necessidade de realização de testes operacionais e validações técnicas.

I - Analisar os documentos referentes ao recebimento do objeto contratado, avaliando as informações e documentos emitidos pelo fiscal de contrato;

II - Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

III - Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, observado, quando cabível, o Instrumento de Medição de Resultado - IMR (Anexo II do Termo de Referência);

IV - Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.13. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.14. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.15. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, técnica ou ético-profissional da contratada pela perfeita execução do objeto, nem a obrigação de corrigir falhas, vícios ou defeitos identificados posteriormente.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO (Item 4.29 do TR)

8.16. Não será exigida garantia de execução contratual para a presente contratação, nos termos do art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando que a sua exigência constitui faculdade da Administração Pública, a ser avaliada conforme a natureza do objeto, os riscos envolvidos e a vantajosidade da medida, conforme as razões constantes do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

8.17. A decisão pela não exigência de garantia decorre da análise técnica realizada pela equipe de planejamento, que concluiu que os riscos inerentes à execução contratual podem ser adequadamente mitigados pelos mecanismos ordinários de fiscalização, acompanhamento da execução, aplicação de penalidades administrativas, controle dos níveis mínimos de serviço e demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no futuro instrumento contratual.

8.18. Além disso, considerando que a contratação ocorrerá mediante Sistema de Registro de Preços, os quantitativos serão executados sob demanda, através de contratações individualizadas pelos órgãos participantes, circunstância que reduz significativamente os riscos financeiros decorrentes da execução contratual.

8.19. Ressalta-se, ainda, que a exigência de garantia contratual poderia ocasionar aumento dos custos operacionais das licitantes, refletindo diretamente na elevação dos preços ofertados à Administração, com potencial restrição à competitividade do certame, sem que houvesse benefício proporcional à mitigação dos riscos identificados.

8.20. Por fim, registra-se que a presente contratação não se caracteriza como obra, serviço ou fornecimento de grande vulto, nos termos do art. 6º, inciso XXII, da Lei nº 14.133/2021.

9. CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

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

9.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-

se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

9.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) de contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

Fiscalização Técnica

9.7. O fiscal de contrato fiscalizará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentações exigidas para o pagamento, e após o ateste, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação. ([Decreto Estadual nº 32.449, de 2022, art. 48, III](#));

9.8. A aferição da qualidade da execução observará os critérios estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, constante nos anexos do Termo de Referência.

9.8.1. O fiscal de contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive o controle do saldo e da vigência contratual, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto Estadual nº 32.449, de 2022, art. 48, II](#));

9.8.2. O fiscal de contrato notificará formalmente a contratada quando forem constatados inadimplementos contratuais, para, dentro de um prazo razoável, elaborar manifestação e solução do problema. ([Decreto Estadual nº 32.449, de 2022, art. 48, X](#));

9.8.3. O fiscal de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção II do [Decreto Estadual nº 32.449, de 2022](#).

9.9. O gestor de contrato deverá acompanhar o desenvolvimento da execução por meio de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado, o qual terá apoio técnico e operacional do fiscal de contrato, subsidiando-o de informações pertinentes às suas competências.

9.9.1. O gestor de contrato deverá observar ainda as regras relativas a sua atuação de que trata o Título IV, Capítulo II, Seção IV, Subseção I do [Decreto Estadual nº 32.449, de 2022](#).

9.9.2. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade

Fiscalização Administrativa

9.10. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

10.1. São obrigações do **Contratante**:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

10.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

10.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

10.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

10.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

10.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

10.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.1.9.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

10.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias

10.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

10.1.12. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

- 10.1.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 10.2. São obrigações do **Contratado**:
- 10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 10.2.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 10.2.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 10.2.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 10.2.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 10.2.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.2.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 10.2.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 10.2.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- 10.2.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 10.2.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 10.2.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 10.2.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 10.2.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 10.2.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 10.2.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 10.2.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 10.2.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);
- 10.2.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);
- 10.2.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.2.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 10.2.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 10.2.24. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 11.1. Sanções Administrativas e procedimentos para glosa no pagamento.
- 11.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:
- der causa à inexecução parcial do contrato;
 - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - der causa à inexecução total do contrato;
 - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 11.3. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- I - Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- II - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- IV - Multa:
- Moratória de 1,5 (Um e meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
 - Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por

cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

(a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 9.2, de 15% a 30% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 9.2, de 10% a 30% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 9.2, a multa será de 5% a 25% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 9.2, a multa será de 1% a 15% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 9.2, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

11.4. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

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

11.8. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

11.10.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.10.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.10.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.10.4. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

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

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

11.13. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

11.16.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESCISÃO

12.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

12.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

12.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

12.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

12.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.6.3. Indenizações e multas.

12.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

12.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - VEDAÇÕES

13.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica

do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

14.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei [nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PUBLICAÇÃO**

16.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - FORO**

17.1. Fica eleito o Foro da Comarca de XXXX para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas vias de igual teor, que, após lido e achado em ordem, vai assinado eletronicamente pelos contraentes e por duas testemunhas abaixo identificados.

XXXXXXXXXX de XXXXXXXXXX de 20XX

Responsável legal da CONTRATANTE

Responsável legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:
Nome:
CPF:

Referência: Processo nº 00110034.000261/2026-88 SEI nº 41979669



SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
Avenida Salgado Filho, s/n, Centro Administrativo do Estado - Bairro Lagoa Nova, Natal/RN, CEP 59064-901
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.sead.rn.gov.br

MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Processo nº 00110034.000261/2026-88

* MINUTA DE DOCUMENTO

MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N.º XXXX/2026-CPA/SEAD

Processo: [PROCESSO DO PREGÃO]
Pregão Eletrônico: XXXX/2026 (SRP/SEAD)
Validade: 12 (doze) meses.
Data da abertura do pregão: XX/XX/2026.
Data da Homologação do pregão: XX/XX/2026
Número do registro no TCE/RN: XXXXXX

O ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, com sede no Centro Administrativo do Poder Executivo, Lagoa Nova, na cidade do Natal/RN, inscrito (a) no CNPJ/MF 08.241.788/0001-30, neste ato representado pelo neste ato representado pelo neste ato representado pela Secretária de Estado da Administração, Jane Carmen Carneiro e Araújo, nomeada por Ato da Governadora, publicado no DOE nº 16.126, de 02/04/2026, considerando o julgamento da licitação do Pregão Eletrônico Nº XXXX/2026 (SRP/SEAD), instruído sob o processo SEI n.º [PROCESSO DO PREGÃO], RESOLVE registrar os preços da empresa indicada e qualificada nesta Ata, de acordo com a classificação por ela alcançada e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital e seus anexos, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei Complementar Estadual nº 675, de 06 de novembro de 2020, além do Decreto Estadual nº 32.449, de 07 de março de 2023, em conformidade com as disposições a seguir:

1. **DO OBJETO**

1.1. A presente Ata de Registro de Preços tem por objeto o registro de preços para eventual Contratação de empresa especializada na
Edital 90059 (41964613) SEI 00110034.000261/2026-88 / pg. 78

prestação de serviços de telecomunicações, contemplando solução híbrida composta por telefonia fixa comutada (STFC) com telefonia IP (VoIP). A solução abrange a realização de chamadas nas modalidades fixo-fixo local e fixo-móvel local (VC1), longa distância nacional fixo-fixo e fixo-móvel (VC2 e VC3), bem como ligações internacionais, sob regime de demanda. Inclui, ainda, serviços de números não geográficos, tais como 0800 (nas modalidades VC1, VC2 e VC3) e tridígitos. Contempla também a disponibilização de ramais virtuais, ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), licenças de softphone com headsets e aparelhos telefônicos IP (VoIP) em regime de comodato, além de acesso à plataforma de PABX IP em nuvem com suporte técnico, infraestrutura e com cobrança mensal das ligações realizadas sob regime de consumo, destinados aos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Estado do Rio Grande do Norte, conforme especificações e quantitativos constantes no Termo de Referência, anexo I do Edital nº XX/2026, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem na tabela abaixo, observadas as disposições do art. 165, inciso II, do Decreto Estadual nº 32.449/2023.

FORNECEDOR:			CNPJ:				
ENDEREÇO:							
E-MAIL:			TELEFONE:				
REPRESENTANTE LEGAL:							
BANCO:		AGÊNCIA:				CONTA CORRENTE:	
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	MARCA/MODELO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE MÁXIMA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
VALOR TOTAL DA ATA							R\$ XXXX,XX

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

3.1. O órgão gerenciador do presente registro de preços é a Secretaria de Estado da Administração (SEAD/RN).

3.2. São órgãos e entidades públicas participantes desta Ata de Registro de Preços a ARSEP DEI DETRAN EMATER GAC GVG IDEMA JUCERN PCI SEAD SEDEC SEDRAF SEMJIDH SETHAS SETUR UERN da Administração Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

3.3. Os quantitativos individuais dos participantes estabelecidos no subitem 3.2, informados durante a intenção de registro de preços, estão consolidados e definidos no Anexo II - Estimativa de Consumo Individualizada, Termo de Referência, anexo do Edital.

4. DA VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

4.1. A validade da presente Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados da data da publicação do extrato da ata no PNCP e no Portal de Compras do Estado do Rio Grande do Norte.

4.2. Conforme, Decreto Estadual 32.449/2023, em seu art. 167, § 9º É vedada a existência simultânea de mais de um registro de preços para o mesmo objeto no mesmo local, condições mercadológicas e de logística.

4.3. A existência de preços registrados para bens ou serviços não obriga a Administração Pública Estadual a firmar as contratações que deles possam advir, art. 169, Decreto Estadual 32.449/2023.

4.4. É vedada à participação do órgão ou entidade em mais de uma Ata de Registro de Preços com o mesmo objeto no prazo de validade daquela de que já tiver participado, salvo na ocorrência de Ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto no edital, conforme art. 165, inciso VIII;

4.5. O contrato decorrente da Ata de Registro de Preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

4.5.1. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

4.5.1.1. A contratação com os fornecedores registrados na Ata será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o artigo 95 da Lei Federal 14.133/2021.

4.5.2. O instrumento contratual de que trata este subitem deverá ser assinado no prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

4.5.2.1. Os contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o artigo 124 da Lei Federal 14.133/2021.

4.6. Após a homologação da licitação, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da Ata de Registro de Preços.

4.6.1. Serão registrados na Ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, não sendo admitida a cotação de quantitativo inferior ao máximo previsto no Edital, sob pena de desclassificação, consoante art. 149, parágrafo único do Decreto Estadual nº 32.449/2023.

4.6.2. Será incluído na Ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

4.6.2.1. aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação;

4.6.2.2. mantiverem sua proposta original.

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

4.7. O registro a que se refere o subitem 4.6.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da Ata.

4.7.1. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

4.8. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o subitem 4.6.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

4.8.1. Quando o licitante vencedor não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo e nas condições estabelecidas no Edital; e

4.8.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços, nas hipóteses previstas em Edital.

4.9. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e no Portal de Compras do Estado do Rio Grande do Norte, e ficará disponibilizado durante a vigência da Ata de Registro de Preços.

4.10. Após a homologação da licitação, o licitante mais bem classificado será convocado para assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo e nas condições estabelecidos no Edital, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

4.10.1. A Ata de Registro de Preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no PNCP e no Portal de Compras do Estado do Rio Grande do Norte.

4.10.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

4.10.3. Quando o convocado não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo e nas condições estabelecidas no Edital, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

4.10.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do subitem anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do Edital, poderá:

4.10.4.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas a obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

4.10.4.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição, desde que o valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados, nos termos do instrumento convocatório.

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

5. DA ADESAO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 5.1. A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do procedimento de IRP, através da adesão à Ata de Registro de Preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:
- 5.1.1. apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;
- 5.1.2. demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado, na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e
- 5.1.3. concordância do fornecedor ou prestador beneficiário.
- 5.1.3.1. Caberá ao fornecedor beneficiário desta Ata, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da Ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos/entidades participantes.
- 5.2. Os órgãos e entidades que não participarem do registro de preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverão manifestar seu interesse junto ao órgão gerenciador da Ata, para que este se manifeste sobre a possibilidade de adesão.
- 5.2.1. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.
- 5.2.2. O órgão gerenciador poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.
- 5.3. O quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem à Ata de Registro de Preços.
- 5.4. O órgão ou entidade poderá aderir a item da Ata de Registro de Preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 5.1.
- 5.5. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da Ata.
- 5.5.1. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.
- 5.5.2. A formalização da contratação, inclusive mediante emissão de nota de empenho, assinatura de contrato ou instrumento congênere, deverá ocorrer dentro do prazo de vigência da Ata de Registro de Preços.
- 5.6. As aquisições ou contratações adicionais decorrentes da adesão à Ata de Registro de Preços não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.
- 5.7. Ao órgão não participante que aderir à Ata competem os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor beneficiário das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação as suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.
- 5.8. Em cada fornecimento decorrente desta Ata, serão observadas, quanto ao preço, as cláusulas e condições constantes do Edital do Pregão que a precedeu e integra o presente instrumento de compromisso.
- 5.9. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços.

6. DA PRORROGAÇÃO DA ATA, ADESAO À ATA PRORROGADA

- 6.1. A Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogada, uma única vez e por igual período, desde que o valor seja compatível com os preços praticados no mercado, devidamente comprovado mediante pesquisa mercadológica atualizada, conforme preceitua o artigo 178, do Decreto Estadual 32.449/2023.
- 6.2. No ato de prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços, poderá haver a renovação dos quantitativos registrados, até o limite do quantitativo original, art. 179, Decreto Estadual 32.449/2023.
- 6.3. Na hipótese de prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços, a Administração deverá considerar, além da compatibilidade dos preços com os praticados no mercado, o desempenho do fornecedor na execução das obrigações anteriormente assumidas, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos, qualidade dos serviços prestados ou bens fornecidos, regularidade na execução contratual e inexistência de penalidades que comprometam a continuidade do ajuste, conforme preceitua o artigo 179, § 1º do Decreto Estadual 32.449/2023.
- 6.4. A prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços será formalizada mediante termo aditivo, o qual deverá consignar expressamente o novo prazo de vigência, bem como a renovação dos quantitativos registrados para o período prorrogado, em conformidade com o disposto no § 1º do art. 179 do Decreto Estadual nº 32.449/2023.
- 6.5. Na hipótese de prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços, o órgão ou entidade não participante que tiver interesse em aderir à Ata durante o período prorrogado deverá formalizar novo pedido de adesão, não sendo admitido o aproveitamento, a prorrogação automática ou a extensão de adesão anteriormente concedida.
- 6.6. Para as contratações decorrentes de adesão à Ata de Registro de Preços durante o período prorrogado, deverão ser observados os limites quantitativos individual e global previstos nos §§ 4º e 5º do art. 86 da Lei nº 14.133/2021, os quais serão calculados com base nos quantitativos renovados para o respectivo período de vigência.

7. DA REVISÃO E CANCELAMENTO

- 7.1. A Administração poderá realizar pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.
- 7.2. Os preços registrados poderão ser revistos em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, ou decorrência de fatos imprevisíveis, ou previsíveis de consequências incalculáveis, que acarretem modificação significativa e suficiente a alterar o custo de fornecimento dos bens ou da contratação dos serviços e inviabilizem a execução tal como pactuada, cabendo ao órgão gerenciador realizar as negociações necessárias junto aos beneficiários do registro de preços.
- 7.3. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivos adversos e imprevisos, a Administração convocará o(s) fornecedor(es) para negociar(em) a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.
- 7.3.1. Frustrada a negociação para redução dos preços aos valores praticados pelo mercado, o(s) fornecedor(es) serão liberados dos compromissos assumidos, sem aplicação de penalidades administrativas, devendo o órgão gerenciador convocar os demais fornecedores, na ordem de classificação obtida na licitação, com vistas a igual oportunidade de negociação.
- 7.3.2. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.
- 7.4. Quando o preço de mercado tornar-se, comprovadamente, superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:
- 7.4.1. liberar o fornecedor do bem ou prestador do serviço do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e cancelar o seu registro, quando frustrada a negociação, respeitados os contratos firmados; e
- 7.4.2. convocar os demais fornecedores ou prestadores de serviços, visando assegurar igual oportunidade de negociação.
- 7.5. Na hipótese descrita no subitem 7.4, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.
- 7.5.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.
- 7.5.2. Na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na Ata, sob pena de cancelamento do seu registro, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

- 7.5.2.1. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados.
- 7.6. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador submeterá a matéria à apreciação do Secretário(a) de Estado da Administração que cancelará o Registro do Preço não negociado.
- 7.7. O fornecedor poderá ter seu preço suspenso ou cancelado pelo órgão gerenciador quando:
- 7.7.1. não assinar o contrato de prestação de serviços no prazo estabelecido, sem justificativa aceitável;
- 7.7.2. descumprir as condições da ata de registro de preços;
- 7.7.3. não manutenção das condições de habilitação e compatibilidade;
- 7.7.4. em qualquer das hipóteses de inexecução total ou parcial do contrato;
- 7.7.5. for liberado, motivadamente, pela autoridade máxima;
- 7.7.6. descumprir as condições da Ata de Registro de Preços, sem justificativa aceitável;
- 7.7.7. na hipótese de o preço se tornar superior àqueles praticados no mercado, não aceitar reduzir o preço registrado;
- 7.7.8. sofrer sanção prevista no inciso IV do art. 156 da Lei Federal nº 14,133/2021; ou
- 7.7.9. não aceitar o preço revisado pela administração.
- 7.8. A ata de Registro de Preços poderá ser cancelada, total ou parcialmente, pelo órgão gerenciador nos seguintes casos:
- 7.8.1. pelo decurso do prazo de vigência;
- 7.8.2. pelo cancelamento de todos os preços registrados;
- 7.8.3. por fato superveniente, decorrente de caso de força maior, caso fortuito, fato do príncipe, em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução das obrigações previstas na Ata, mediante demonstração suficiente;
- 7.8.4. por razões de interesse público, devidamente justificadas;
- 7.8.5. em razão de substancial alteração das condições de mercado.
- 7.9. No processo de cancelamento do registro são assegurados o contraditório e a ampla defesa, formalizado por despacho do Secretário(a) de Estado da Administração.
- 7.10. O fornecedor do bem ou prestador de serviço poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preços na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovados e justificados.

8. DO REAJUSTE

- 8.1. Os preços registrados nesta Ata de Registro de Preços serão fixos e irrevogáveis pelo prazo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado, em 14/05/2026.
- 8.2. Dentro do prazo de vigência da Ata de Registro de Preços e mediante solicitação do fornecedor registrado, decorrido o prazo mínimo de 1 (um) ano e desde que haja decisão pela prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser reajustados e os valores poderão ser corrigidos mediante aplicação do índice previsto nesta Ata de Registro de Preços.
- 8.3. Para fins de reajustamento dos preços registrados, a data-base será aquela correspondente à data do orçamento estimado, nos termos do art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.
- 8.4. Quanto a adoção do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) justifica-se por ser o indicador que melhor reflete a variação dos custos da cesta de insumos e serviços que compõem o objeto contratual.
- 8.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 8.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 8.7. 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.
- 8.8. O reajuste será realizado por termo aditivo.

9. DAS PENALIDADES

- 9.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital.
- 9.2. É da competência do órgão gerenciador a aplicação, garantidas a ampla defesa e o contraditório, das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações, bem como registrar as ocorrências no Cadastro Unificado de Fornecedores e no PNCP, nos termos do art. 160, inciso XI, do Decreto Estadual nº 32.449/2023.
- 9.3. É da competência do órgão ou entidade participante a aplicação, garantidas a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços ou do descumprimento das obrigações contratuais, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade, nos termos do art. 163 do Decreto Estadual nº 32.449/2023.
- 9.4. O órgão participante deverá manter o órgão gerenciador informado de qualquer das ocorrências de descumprimento das obrigações pactuadas, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

10. DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 10.1. A presente Ata de Registro de Preços vincula-se às condições gerais do fornecimento, tais como prazos para entrega e recebimento do objeto, obrigações do fornecedor registrado, condições de fiscalização e pagamento, penalidades e demais condições do ajuste, definidas no Termo de Referência, anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 00.000/2026 (SRP/SEAD).
- 10.2. Conforme artigo 92, parágrafo 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, fica eleito o foro da Seção Judiciária de Natal/RN para dirimir as questões oriundas desta Ata, renunciando qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em 01 (uma) via, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e disponibilizada aos demais órgãos participantes e a quem interessar no endereço eletrônico www.compras.rn.gov.br ou scanear o QR Code abaixo (Portal de Compras do RN).

Jane Carmen Carneiro e Araújo
Secretária de Estado da Administração

Empresa:
Representante Legal:
Cargo: CPF nº:
Assinatura
(assinado eletronicamente)

- 1. Fornecedor 1.
- 2. Fornecedor 2.
- 3. Fornecedor 4.
- 4. Fornecedor 4.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RENÚNCIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU RENÚNCIA DE VISTORIA

Empresa (razão social):	
CNPJ:	
Endereço:	
Telefone:	E-mail:

_____, portador(a) do CPF nº _____, e para os fins do disposto do Edital do Pregão Eletrônico _____, DECLARA que vistoriou minuciosamente as instalações dos locais de execução dos serviços constantes do objeto do referido Edital e tomou conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletou informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial.

OU

DECLARA que optou pela não realização de vistoria e que conhece as condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo inteiramente a responsabilidade ou as consequências por essa omissão, mantendo as garantias que vincularem a proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa, não sendo devidos quesonamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

Cidade, ____ de ____ de _____.

Assinatura do Representante legal ou Procurador da empresa