

# Termo de Referência 56/2023

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
56/2023	158469-INST FED.DA PARAIBA/CAMPUS JOÃO PESSOA	ANSELMO DE VASCONCELOS CAVALCANTE	11/10/2023 09:33 (v 10.0)
<b>Status</b>			
ASSINADO			

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação Processo Administrativo</b>
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados;	23326.006451.2023-88

## 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de telefonia fixa para o IFPB - Campus João Pessoa, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

I TEM	DESCRIÇÃO	CATMAT	UNID	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Assinatura mensal de entroncamento bidirecional SIP para no mínimo 15 ligações simultâneas, compatível com número piloto (já existente) e DDR (Discagem Direta à Ramal) para 400 ramais internos (concessão já existente), incluindo portabilidade de operadora, com plano de minutos ilimitado para ligações fixa-fixa e fixa-móvel locais e DDD. O plano não inclui ligações internacionais. O tronco SIP deverá ser compatível com servidor VoIP FreePBX na versão 16, instalado localmente na contratante.	26441	Mês	30	R\$ 729,00	R\$ 21.870,00

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum.

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 30 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 105 da Lei 14.133 de 2021.

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

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no tópico 17 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O serviço de telefonia fixa é um dos principais meios de comunicação institucional do IFPB – Campus João Pessoa. Ele está relacionado tanto ao público interno como ao o público externo, sendo extremamente necessário para a continuidade de serviços organizacionais.

3.2. O contrato atual de telefonia fixa vem sendo executado pelo IFPB - Campus João Pessoa há quase cinco anos, com prazo final de vigência em 14/01/2024, não podendo mais ser prorrogado.

3.3. Desta forma, se faz necessária a contratação de nova empresa para provimento do serviço de telefonia fixa, objetivando facilitar a comunicação interna e externa do IFPB – Campus João Pessoa, garantindo a continuação de diversos serviços institucionais.

3.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: **10783898000175-0-000012/2023**;
- II) Data de publicação no PNCP: **20/05/2023**;
- III) Id do item no PCA: **129**;
- IV) Classe/Grupo: 141 – SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS;**
- V) Identificador da Futura Contratação: **158138-4/2023**.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. Devem ser mantidos os números de telefone públicos atualmente utilizados pelo IFPB Campus João Pessoa, atualmente contendo 400 números sequenciais, pertencentes ao código de área 83;

4.1.2. A portabilidade, caso haja necessidade, deverá ser implementada sem custos adicionais;

4.1.3. Serviço deve prover comunicação com a rede de telefonia pública fixa e telefonia pública móvel;

4.1.4. O serviço deve contemplar ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas;

4.1.5. Deve possuir ótima qualidade de áudio;

4.1.6. Devem estar disponíveis 24 horas por dia, durante todos os dias da semana (24x7);

4.1.7. Deve permitir no mínimo 15 ligações simultâneas.

### 4.2. Requisitos de Capacitação:

4.2.1. A CONTRATADA deverá ofertar, sem custo adicional, todas as informações necessárias para a instalação, configuração e operação, de forma que o PABX se integre ao tronco e suas funcionalidades, bem como a CONTRATADA deverá disponibilizar um canal para que as CONTRATANTE esclareça suas dúvidas sobre a temática e seus procedimentos.

#### 4.3. Requisitos Legais:

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

#### 4.4. Requisitos de Manutenção:

4.4.1. O fornecedor deve disponibilizar canal de atendimento para relato de incidentes, disponível 24h por dia, por meio de telefone ou sistema web para autoatendimento e abertura de chamados para manutenção.

#### 4.5. Requisitos Temporais:

4.5.1. O serviço deverá ser implantado em até 15 dias após assinatura do contrato, onde todos os equipamentos e configurações deverão ser disponibilizados ou implementados pela contratada com acompanhamento da equipe técnica da contratante;

#### 4.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

4.6.1. A CONTRATADA deve manter painel de controle com funções de controle das linhas telefônicas, sem quebrar o sigilo, seguindo os ditames da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

#### 4.7. Requisitos da Arquitetura Tecnológica:

4.7.1. O acesso a rede de telefonia deve ocorrer por meio da tecnologia VoIP;

4.7.2. O tronco SIP deverá ser estabelecido através da internet e configurado em servidor FreePBX 16.0 com asterisk versão 18, ou superior, ativo no IFPB na data de instalação, sem a necessidade de instalação de placas ou infraestrutura adicional;

4.7.3. Deve ser configurável para aceitar conexão oriundas apenas de endereços IP específicos;

4.7.4. Deve ser possível a comunicação no tronco através dos codecs G711 (ALAW e ULAW) e G729;

#### 4.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho:

4.8.1. A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, devidamente informadas à CONTRATANTE.

4.8.2. A CONTRATADA deve fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

4.8.3. A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.8.4. A CONTRATADA deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ SMP Resolução nº 717 /2019 ou mais atual).

#### 4.9. Vistoria

4.9.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 16:00h.

4.9.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.9.2.1. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.9.2.2. Para a vistoria o licitante deverá agendar horário, com antecedência mínima de 48 horas, através do e-mail nti.jp@ifpb.edu.br, ou pelo telefone (83) 3612-1241.

4.9.3. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.9.4. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

#### 4.10. Sustentabilidade:

4.10.1. A CONTRATADA deverá priorizar o envio das faturas por meio eletrônico;

#### 4.11. Subcontratação:

4.11.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual;

#### 4.12. Garantia da Contratação:

4.11.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido à baixa complexidade de implementação e baixo risco de inexecução total ou parcial dos serviços, permitindo assim ampliar a concorrência e se obter melhores preços.

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

## 5.2. São obrigações do CONTRATADO:

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

## 5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- 5.3.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
  - 5.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.4. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
- 5.3.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
  - 5.3.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e
  - 5.3.4.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### Condições de execução

- 6.1. O serviço deverá ser entregue/configurado em servidores da CONTRATANTE localizados na Avenida Primeiro de Maio, 720 - Jaguaribe, João Pessoa - PB, CEP 58015-435.
- 6.1.1. O serviço deve ser implantado pela CONTRATADA em até 15 dias após a assinatura do contrato.
- 6.2. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações e orientações necessárias para configuração do tronco SIP nos servidores da CONTRATANTE.
- 6.2.1. O tronco deverá ser configurado em servidor VoIP FreePBX versão 16 ou superior com Asterix versão 18 ou superior.
- 6.3. O tronco SIP fornecido deverá permanecer ativo de forma ininterrupta, sendo que os números telefônicos deverão realizar e receber chamadas de todo país sem restrições.
- 6.4. O tronco SIP deverá ser compatível no mínimo com CODECs de áudio G.711 ALaw e ULaw e G.729.
- 6.5. Será configurado um único tronco que suportará a comunicação de todas as linhas contratadas tanto para recepção quanto origem de chamadas. As linhas serão diferenciadas através da

informação do CALLERID ou outro mecanismo indicado pela CONTRATADA desde que disponível nos servidores da CONTRATANTE.

6.6. O servidor VOIP da contratada deve permitir a conexão do tronco apenas a partir dos endereços IPs definidos pela contratante, sendo bloqueado a conexão do tronco a partir de outros endereços IPs.

6.7. Inicialmente será contratada linha telefônica com código de área 83 e numeração de 400 números sequenciais em DDR.

6.8. Deverá ser realizada a portabilidade sem custos adicionais dos números telefônicos já utilizados pela IFPB Campus João Pessoa.

### **Da Gestão e Fiscalização**

6.9. A CONTRATADA deverá enviar à equipe de gestão/fiscalização de contrato mensalmente:

6.9.1. Relatório de ligações, informando no mínimo:

- O número telefônico de origem;
- O número telefônico de destino;
- Duração da chamada; e
- Tipo de ligação (Local/DDD, Fixo/Celular).

6.9.2. Relatório de interrupções do serviço, informando o tempo de duração de cada interrupção no fornecimento do serviço durante o mês.

6.9.3. Nota fiscal: Após a aprovação dos relatórios a CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal de cobrança a ser paga pela CONTRATANTE.

6.10. A equipe de gestão/fiscalização de contrato deverá mensalmente:

6.10.1. Acompanhar o fornecimento do serviço.

6.10.2. Registrar e informar à contratada a existência de incidentes relacionadas ao fornecimento do serviço;

6.10.3. Receber e avaliar os relatórios mensais de ligações e interrupções;

6.10.4. Considerar os critérios definidos no IMR para possíveis descontos;

6.10.5. Informar e justificar o valor mensal para faturamento e emissão de nota fiscal.

6.10.6. Atestar que foram observadas e de fato cumpridas as condições estabelecidas neste termo.

6.10.7. Outras rotinas ou obrigações inerentes à função de gestor ou fiscal do contrato.

6.11. Deverão ser respeitados os limites de acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) definidos no art. 65, inciso II, § 1º da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, exceto quando houver acordo celebrado entre as partes e previsto em contrato, conforme estabelecido no art. 65, inciso II, § 2º da mesma Lei.

### **Garantia do serviço e assistência técnica**

6.12. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA prestará assistência técnica para configuração e ajustes preventivos e corretivos, sem custo adicional em relação ao preço contratado;

6.13. Para atendimento aos chamados de assistência técnica/manutenção corretiva nos dias e horários estipulados, a CONTRATADA deverá prover, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, uma solução para abertura e acompanhamento de chamados com identificação destes (protocolo da abertura do chamado) através de telefone ou Internet. O atendimento por telefone deverá estar disponível 24 horas por dia durante todos os dias do ano;

6.14. A CONTRATADA deverá atender aos chamados de manutenção ou correção no horário de 8:00h as 18:00h, nos dias úteis, em até um dia útil.

6.14.1. Considera-se o prazo para a realização de manutenção corretiva o período compreendido entre o recebimento da notificação e o término do atendimento, com a reoperacionalização completa do tronco SIP.

6.15. Todos os atendimentos de suporte da CONTRATADA serão acompanhados por servidores designados pela CONTRATANTE, que ficará responsável pela verificação da solução dos problemas e pela solicitação de fechamento dos chamados.

### **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

6.16. Não será definida franquia mínima ou máxima referente ao volume de ligações mensais.

6.17. Será considerado como valor mensal a ser pago o valor referente à manutenção das linhas telefônicas ativas, conforme valor definido na proposta da empresa.

6.17.1. Possíveis descontos estão definidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medições de Resultados IMR.

### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.18. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.19. O Contratado deverá manter todos os seus empregados, que estejam diretamente envolvidos na contratação, cientes das condições expostas no item anterior.

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

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

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

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

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

### **Preposto**

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

### **Reunião Inicial**

7.7. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 15 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.8.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.8.1.1. Presença do representante legal da Contratada, que apresentará o seu preposto;

7.8.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.8.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.8.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.8.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

### **Fiscalização**

7.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

### **Fiscalização Técnica**

7.10. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.10.1. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.10.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.10.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.10.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.10.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

### **Fiscalização Administrativa**

7.11. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.11.1. 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**

7.12. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.13. 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).

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

7.15. 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).

7.16. 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).

7.17. 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).

7.18. 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.

## **8. CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo A deste Termo de Referência.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.2.1. não produzir os resultados acordados;

8.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

### **Do recebimento**

8.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.4.1. 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.

8.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico 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.

8.8.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.9. 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**

8.10. 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)

8.11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.14.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.14.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

8.14.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.14.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.14.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.15. 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 concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.18. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.18.1. Acompanhamento da prestação dos serviços pelos fiscais do contrato.

8.18.2. Análise da nota fiscal com o detalhamento dos serviços prestados.

### **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

8.19. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, de acordo com o disposto no IMR, anexo a este Termo de Referência.

### **Liquidação**

8.20. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.21. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.22. 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:

8.22.1. o prazo de validade;

8.22.2. a data da emissão;

8.22.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.22.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.22.5. o valor a pagar; e

8.22.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.23. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.24. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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, de 2021.

8.25. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.26. 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.

8.27. 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.

8.28. 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.

8.29. 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.

### **Prazo de pagamento**

8.30. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

### **Forma de pagamento**

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

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

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

8.34. 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.

8.35. 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.

### **Antecipação de pagamento**

8.36. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento, seja parcial ou total.

### **Cessão de crédito**

8.37. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.37.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.38. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.39. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.40. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.42. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

## **9. FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

9.1. 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.

### **Regime de execução**

9.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, uma vez que se consegue definir, previamente, a qualidade dos serviços a serem prestados e também se definir, de antemão, o quantitativo exato de utilização do serviço a ser contratado.

9.3. O tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO para a seleção da proposta mais vantajosa.

### **Da Aplicação da Margem de Preferência**

9.4. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.5. Para atender a este processo de aquisição, as licitantes devem ser autorizadas pela ANATEL a prestar o serviço de telefonia fixa e móvel 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 nº123/2006 como critério de classificação como empresas de pequeno porte ou microempresa. Devido a isso, não se aplica a aplicação do direito de preferência e margens de preferência.

### **Exigências de habilitação**

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

#### **Habilitação jurídica**

9.7. Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá cumprir com o estabelecido em edital licitatório.

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

9.9. 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.

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

9.11. 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;

9.12. 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;

9.13. 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;

9.14. 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.

9.15. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

#### **Qualificação Econômico-Financeira**

9.16. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.17. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.18. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.18.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.18.2. 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; e

9.18.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.18.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.19. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação [capital mínimo] OU [patrimônio líquido mínimo] de % [até 10%] do [valor total estimado da contratação] OU [valor total estimado da parcela pertinente].

9.20. 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).

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

### **Qualificação Técnica**

9.22. A empresa deverá comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestados, certidões e declarações fornecidas por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos definidos a seguir:

9.22.1. A licitante deve ter executado no mínimo 10% (dez por cento) do volume de assinaturas a serem contratadas neste processo licitatório, por no mínimo 12 meses, em contrato único ou separado, o serviço de entroncamento VoIP.

9.22.2. Será permitida a soma dos atestados de forma a totalizar o quantitativo indicado no subitem anterior.

9.22.3. Deverá também apresentar:

a) atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;

b) atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente; e

c) o Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo, subscrito pela ANATEL.

9.22.4. A licitante deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 21.870,00 (vinte e um mil oitocentos e setenta Reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela do anexo B.

10.2. O custo estimado total da contratação é referente ao prazo de 30 meses, conforme justificativa apontada nos estudos técnicos.

10.3 O custo estimado mensal da contratação é de **R\$ 729,00 (setecentos e vinte e nove Reais)**.

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: [...];
- II) Fonte de Recursos: [...];
- III) Programa de Trabalho: [...];
- IV) Elemento de Despesa: [...];
- V) Plano Interno: [...];

## 12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### TEOHELBER CAMPOS DE ANDRADE

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 04/10/2023 às 11:34:10.

### ANSELMO DE VASCONCELOS CAVALCANTE

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 04/10/2023 às 11:25:07.

**ALECSANDRO MONTEIRO KRAMER**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 11/10/2023 às 09:33:59.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - 04. TR - Anexo A - IMR.pdf (132.74 KB)
- Anexo II - 05.1 TR56\_2023 - Anexo B - Pesquisa de Preço.pdf (254.03 KB)

**Anexo I - 04. TR - Anexo A - IMR.pdf**

## **ANEXO A - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)**

### **1. DA DEFINIÇÃO**

- 1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato \_\_\_\_\_ firmado a partir do Edital \_\_\_\_\_ e de seus demais anexos.

### **2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade, conforme detalhado nos quadros abaixo.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

<b>INDICADOR 1 - TEMPO MÉDIO PARA PRIMEIRO ATENDIMENTO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta da contratada para realizar o primeiro atendimento após abertura de chamado.
Meta a cumprir	Tempo de atendimento inferior a 4 horas úteis
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências emitido pela equipe de gestão
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de gestão do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação do tempo médio de resposta da contratada para o primeiro atendimento.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo inferior a 04h úteis = 20 Pontos Tempo inferior a 01 dia útil = 10 Pontos Tempo superior 01 dia útil = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

<b>INDICADOR 2 - TEMPO MÉDIO PARA RESOLUÇÃO DE INCIDENTES</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo médio para solução de problemas técnicos relacionados ao serviço.
Meta a cumprir	Tempo médio de solução inferior a 1 dia útil.
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências emitido pela equipe de gestão
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de gestão do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação do tempo médio para resolução de problemas desde o primeiro contato da contratada até a solução efetivamente aceita pela equipe técnica da contratante.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo inferior a 1 dia útil = 30 Pontos Tempo inferior a 2 dias úteis = 15 Pontos Tempo superior a 2 dias úteis = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

<b>INDICADOR 3 - TEMPO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o percentual de disponibilidade do serviço.
Meta a cumprir	Percentual de disponibilidade superior à 98%
Instrumento de medição	Relatório de interrupções emitido pela contratada e conferido pela equipe de gestão
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de gestão do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificar mensalmente todas as ocorrências de interrupção do serviço e calcular o percentual correspondente se considerado o tempo total.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Percentual superior à 98 = 50 Pontos Percentual superior à 97 = 40 Pontos Percentual superior à 96 = 30 Pontos Percentual superior à 95 = 20 Pontos Percentual inferior à 95 = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- 3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas por ordem de serviço, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação total do Serviço} = \text{Pontos "indicador 1"} + \text{Pontos "indicador 2"} + \text{Pontos "indicador 3"}$$

- 3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada ordem de serviço, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de ajuste de nível de serviço</b>
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + avaliar a necessidade de aplicação de multa contratual

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor do serviço previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

**Anexo II - 05.1 TR56\_2023 - Anexo B - Pesquisa de  
Preço.pdf**

## **ANEXO B – PESQUISA DE PREÇO**

### **1. TABELA RESUMO DA PESQUISA DE PREÇO**

<b>Pesquisa de preço</b>			
<b>EMPRESA</b>			<b>VALOR MENSAL (R\$)</b>
<b>NÚMERO</b>	<b>CNPJ</b>	<b>NOME</b>	
<b>1</b>	40.432.544/0001-47	Claro S.A	R\$ 1.218,07
<b>2</b>	02.558.157/0001-62	Telefônica Brasil S.A	R\$ 729,00
<b>3</b>	30.842.345/0001-53	Vono Tecnologia LTDA.	R\$ 879,90

1.1. Os valores obtidos das empresas 2 e 3 foram obtidos nos links:

- a) <https://www.vivo.com.br/para-empresas/produtos-e-servicos/servicos-essenciais/voz-e-colaboracao/planos-ilimitados/sip-trunking>, em 04/10/2023
- b) <https://www.falevono.com.br/servicos/sip-trunk/>, em 04/10/2023

1.2. O valor mensal estimado da contratação é de **R\$ 729,00 (setecentos e vinte e nove Reais)**.

1.2.1. A estimativa de valor mensal tomou por base o menor valor obtido na pesquisa.

1.3. O valor estimado total da contratação, período de 30 meses, é de **R\$ 21.870,00 (vinte e um mil oitocentos e setenta Reais)**.

## 2. FOTO DA TELA DOS SITES DAS EMPRESAS

2.1. <https://www.vivo.com.br/para-empresas/produtos-e-servicos/servicos-essenciais/voz-e-colaboracao/planos-ilimitados/sip-trunking>, em 04/10/2023

SIP TRUNKING Benefícios Diferenciais Vivo Empresas

### SIP Trunking

Conecte seus equipamentos (Pabx IP) com a rede de telefonia utilizando tecnologia totalmente digital, eliminando ruídos nas chamadas e impossibilitando interferência externa (grampo). Receba ligações externas diretamente no ramal sem passar por uma telefonista. Utilizando a interface RJ45 sua empresa conta com diversas opções de canais (linhas).

SIP SIP + Internet Dedicada

Canais	A partir de	Assine já
10 Canais	R\$ 409,00/mês	Assine já
15 Canais	R\$ 729,00/mês	Assine já
30 Canais	R\$ 999/mês	Assine já

Assine agora Quero contratar

2.2. <https://www.falevono.com.br/servicos/sip-trunk/>, em 04/10/2023

fale vono Soluções Sobre nós Materiais e Ajuda Contato MEU VONO

### SIP TRUNK

SIP TRUNK 15	SIP TRUNK 30	SIP TRUNK 60
15 CHAMADAS SIMULTÂNEAS	30 CHAMADAS SIMULTÂNEAS	60 CHAMADAS SIMULTÂNEAS
LIGAÇÕES ILIMITADAS (FIXO E CELULAR)	LIGAÇÕES ILIMITADAS (FIXO E CELULAR)	LIGAÇÕES ILIMITADAS (FIXO E CELULAR)
R\$ 879,90	R\$ 1.199,90	R\$ 2.399,90
(POR MÊS)	(POR MÊS)	(POR MÊS)
ASSINE AGORA MESMO	ASSINE AGORA MESMO	ASSINE AGORA MESMO

TAXA DE ATIVAÇÃO GRÁTIS

PROMOÇÃO POR TEMPO LIMITADO

## Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

### TR56/2023 - Termo de Referência

**Assunto:** TR56/2023 - Termo de Referência  
**Assinado por:** Teohelber Campos  
**Tipo do Documento:** Termo de Referência  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Ostensivo (Público)  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

**Documento assinado eletronicamente por:**

- Teohelber Campos de Andrade, TECNICO DE LABORATORIO AREA, em 17/10/2023 08:28:47.

Este documento foi armazenado no SUAP em 17/10/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 971424

Código de Autenticação: 0bdebf2f80

