

Termo de Referência 35/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
35/2024	158272-IFES - CAMPUS COLATINA	WANDARSON GALETTI	24/02/2025 09:32 (v 4.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		23153.003155 /2024-44

1. Definição do objeto

1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços de Solução Integrada de Telefonia Virtual IP em Nuvem - PABX Virtual, com ramais IP (incluindo configuração, treinamento e suporte técnico), com pacote de minutos ilimitados para telefones fixos e móveis (Brasil).

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNIT. MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL PARA 36 MESES
1	Sistema de Telefonia Virtual IP em Nuvem – 01 (uma) Licença de URA e 50 (cinquenta) Ramais IP	Mês	36	R\$ 1.500,00	R\$ 18.000,00	R\$ 54.000,00

1.2. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

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

2. Fundamentação da contratação

2.1. Houve desinteresse da atual contratada na prorrogação do contrato de telefonia, desta forma a Reitoria tentou efetuar a contratação através dos Pregões 07/2023, 09/2023, 11/2023 e 13/2023 e todos foram cancelados.

3. Descrição da solução

3.1. O conceito de sistemas em nuvem (cloud) possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo hardware, software e link de voz, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet.

3.2. A solução de Telefonia Virtual IP em Nuvem - PABX Virtual deve ser armazenado no ambiente da Contratada (nuvem).

3.3 O serviço telefônico deve permitir a realização de chamadas locais e longa distância para telefones fixos e móveis, conforme descrição abaixo:

3.3.1. Serviço Telefônico FIXO - FIXO, na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a unidade do Órgão para telefones fixos nesta mesma área.

3.3.2 - Serviço Telefônico FIXO - Móvel, na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida unidade do Órgão, para telefones móveis nesta mesma área.

3.3.3 - Serviço Telefônico FIXO - FIXO, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).

3.3.4 - Serviço Telefônico FIXO - Móvel, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

3.4. A Solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, em Português do Brasil, com compatibilidade, no mínimo, com os navegadores Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas.

3.5. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverão ser disponibilizados através de interface WEB, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil.

3.6.- Não serão aceitos soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.

3.6.1 - A não aceitação de sistemas de código aberto deve-se à necessidade de assegurar suporte técnico especializado com responsabilidade direta do fornecedor, garantir conformidade rigorosa com padrões de segurança, evitar incertezas relacionadas a licenças abertas e assegurar a compatibilidade plena com os sistemas existentes. Além disso, soluções comerciais proprietárias oferecem maior previsibilidade operacional, facilidades na gestão administrativa e um ambiente mais seguro para implantação e manutenção.

3.7. A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área (27) do Estado do Espírito Santo, do tipo discagem direta a ramal (DDR).

3.8. A Solução de Telefonia Virtual IP em Nuvem - PABX Virtual, deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

3.8.1. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;

3.8.2. Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.

3.8.3. O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);

3.8.4. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de Administração da unidade de autoatendimento;

3.8.5. A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento;

3.8.6. Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;

3.8.7. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;

3.8.8. Funcionalidade de música em espera;

3.8.9. Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea;

- 3.8.10. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone);
 - 3.8.11. Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até 3 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos;
 - 3.8.12. Discagem por ramal para chamadas internas;
 - 3.8.13. Possibilidade de criação de grupos de atendimento;
 - 3.8.14. Retorno de chamada (permite retornar a chamada de seu aparelho mesmo que ela não tenha sido atendida);
 - 3.8.15. Serviço de chamada em espera;
 - 3.8.16. Identificação do número chamador (BINA);
 - 3.8.17. Desvio incondicional de chamadas (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
 - 3.8.18. Desvio de chamada em caso de ocupado (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
 - 3.8.19. Desvio de chamada por não atendimento (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
 - 3.8.20. Desvio de chamada quando indisponível (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível);
 - 3.8.21. Transferência de chamadas;
 - 3.8.22. Captura de chamadas;
 - 3.8.23. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada;
 - 3.8.24. Restrição de identificação do número de origem (Número de A) (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números);
 - 3.8.25. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras, inclusive as oriundas de prefixo 0303, e de chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.
- 3.9. A Solução de Telefonia Virtual IP em Nuvem - PABX Virtual, deve possuir 10 canais, ou seja, deve permitir, no mínimo, 10 ligações simultâneas.

DO LICENCIAMENTO DO SOFTWARE

- 3.9. O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução.
- 3.10. Deve estar contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico.
- 3.11. Serão de responsabilidade da Contratada o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pela Contratante;
- 3.12. Deverá ser fornecida a licença de softphone para PC e para celular (APP) para cada ramal sem custo adicional.

SOFTPHONE IP E SMARTPHONE PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS OU DESKTOPS

- 3.13. Deve permitir ligações e conferências de áudio simultâneas entre 1 + 2 usuários;
- 3.14. Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;
- 3.15. Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

- 3.16. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado";
- 3.17. Deve suportar transferência de chamadas;
- 3.18. Deve suportar retenção de chamada;
- 3.19. A licença deve tornar possível a comunicação com os aparelhos IP, softphone e smartphone;
- 3.20. A licença deve fornecer um histórico de chamadas, incluindo ligações não atendidas;
- 3.21. A licença deve possibilitar a configuração de estado ausente ou ocupado.

REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

- 3.22. A infraestrutura para a hospedagem do sistema e do banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA, na modalidade "Computação em nuvem", sob a modalidade Software como Serviço-SAAS;
- 3.23. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em nuvem deverá ser situado em território brasileiro, para fins de evitar latência;
- 3.24. A CONTRATADA deverá garantir a replicação e cópias de segurança (backups) de todos os dados da solução;
- 3.25. A solução PABX Virtual deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir alta disponibilidade;
- 3.25.1. Entende-se por redundância geográfica a localização física diferente e que sejam atendidas por instalações elétricas e lógicas distintas.
- 3.26. Para fins de comprovação do item 3.25, a CONTRATADA deverá apresentar:
- i. Lista de Data Centers: Uma lista detalhada dos data centers onde o serviço está hospedado, incluindo endereços físicos e informações sobre a localização geográfica (país, cidade, região);
 - ii. Mapeamento Global: Um mapa ou diagrama visual que mostre a distribuição geográfica dos data centers, evidenciando a presença em diferentes regiões para assegurar redundância;
 - iii. Arquitetura de Alta Disponibilidade: Diagramas que ilustram a arquitetura de rede, mostrando como os servidores implantados interagem entre si para garantir alta disponibilidade e redundância.
- 3.27. Será de responsabilidade da CONTRATADA o provimento de todos os recursos necessários à operacionalização livre e desembaraçada da solução, cabendo à CONTRATANTE, unicamente, prover a conexão de internet e os equipamentos;
- 3.28. A infraestrutura da CONTRATADA deverá garantir ainda a operacionalização do sistema pela CONTRATANTE de forma rápida, segura e ininterrupta observado também a segurança e integridade dos dados e informações trafegadas no âmbito de operação do sistema, bem como da respectiva base de dados.

PORTAL DE RELATÓRIOS

- 3.29. O portal de relatórios deve estar disponível para o administrador do portal web com várias funções para a monitoria dos sistemas, como dashboard de chamadas, gráficos de utilização e detalhamento de chamadas;
- 3.30. Deverá fornecer sistema de bilhetagem das ligações realizadas;
- 3.31. O sistema de gerenciamento deverá permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais e códigos pessoais individuais sobre todo o sistema;
- 3.32. O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:
- 3.32.1. Número do assinante chamador (Entrada ou Saída);
 - 3.32.2. Data do Registro da Chamada (Entrada ou Saída);

- 3.32.3. Hora e minuto da chamada (Entrada ou Saída);
- 3.32.4. Canal ou Linha troncos ocupada (Entrada ou Saída);
- 3.32.5. Número Telefônico (Entrada ou Saída);
- 3.32.6. Relatório de Ligações por usuário;
- 3.32.7. Relatório de Ligações por código de Usuário;
- 3.32.8. Relatório de Ligações por Departamento;
- 3.32.9. Relatório de Ligações por Linha tronco;
- 3.32.10. Relatório de ligação por tempo de chamada;
- 3.32.11. Relatório de ligação por data e Hora.

4. Requisitos da contratação

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

4.1.2. A CONTRATADA deverá realizar o descarte das sobras de eventuais manutenções de maneira eficiente a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental.

4.1.3 Os materiais empregados pela CONTRATADA deverão atender à melhor relação entre custos e benefícios, considerando os impactos ambientais, positivos e negativos, associados ao produto.

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

4.4. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.5. A contratada ser do ramo do objeto da licitação e possuir autorização da ANATEL para prestação do serviço pretendido.

4.7. Os serviços deverão ser regulados por legislação própria, inclusive sob comando do Marco Regulatório Institucional de Telecomunicações, obrigando a CONTRATADA a cumprir toda a regulamentação pertinente ao serviço objeto da presente contratação.

4.8. A CONTRATADA deverá realizar a portabilidade numérica de 50 números telefônicos, conforme regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

4.9. A CONTRATADA deverá realizar treinamento aos gestores do sistema de telefonia.

4.10. A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta apropriada para monitoramento de tráfego de rede ou PTRG.

5. Modelo de execução do objeto

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: até 20 dias da assinatura do contrato;

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.3. Os serviços ora contratados deverão ser prestados de forma contínua e ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

5.1.4. Quando for necessária a execução de qualquer intervenção nas dependências do Ifes - Campus Colatina, os serviços deverão ocorrer de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 16h00.

5.1.5. A CONTRATADA fica automaticamente submetida aos prazos, obrigações, penalidades e ressarcimentos definidos pelos regulamentos da Anatel em vigor ou que venham a ser publicados.

5.1.6. Disponibilizar o serviço de suporte técnico à distância para abertura de chamados técnicos, do tipo "on-line" pela internet, por telefone ou por "e-mail", durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, pelos 7 (sete) dias da semana;

5.1.7. A Contratada 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.

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Av. Arino Gomes Leal, 1700, Santa Margarida, Colatina-ES, CEP 29700-558.

5.3. 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.

6. Modelo de gestão do contrato

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

6.2. 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.

6.3. 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.

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

6.5. 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.

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

6.7. O fiscal técnico do contrato 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);

6.7.1. O fiscal técnico do contrato anotará 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);

6.7.2. Identificada qualquer inexecução 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);

6.7.3. 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).

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

6.7.5. 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).

6.8. 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).

6.8.1. Caso ocorram 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).

6.9. 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).

6.9.1. 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).

6.9.2. 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).

6.9.3. 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).

6.9.4. 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).

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

6.11. 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).

6.12. 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.

7. Critérios de medição e pagamento

DA AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), caso tenha sido estabelecido no instrumento convocatório ou pelo instrumento substituto, e na ausência destes, pelo disposto neste item.

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

- a) não produzir os resultados acordados;
- b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2 DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR: DISPONIBILIDADE											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Garantir a disponibilidade do PABX VIRTUAL										
Meta a Cumprir	Índice de disponibilidade mensal global do serviço com o mínimo de 99%.										
Instrumento de medição	Disponibilidade: 99% é o índice que cada tronco deve manter; Latência: inferior a 5ms é tempo de comunicação entre os pontos remotos; Perda de pacotes: $<10^{-7}$ É a taxa entre os bits transmitidos e os bits com erros. Considerar-se um tronco indisponível quando: For constatada taxa de erros superior a 10^{-7} , em um período contínuo de 30 (trinta) minutos; Houver uma perda de pacotes superior a 2% num período contínuo de 30 (trinta) minutos; Não completar ligações externas.										
Forma de acompanhamento	Estas medições mencionadas acima, serão mensuradas por ferramenta apropriada para monitoramento de tráfego de rede ou PTRG (fornecido pela contratada).										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de C	A garantia de Índice de disponibilidade mensal global do serviço de, no mínimo, 99% ser calculada através da seguinte equação: $D\% = [(To - Ti)/To] * 100$ onde: D = disponibilidade To = período de operação (1 mês), em minutos Ti = somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço durante o período de operação (1 mês), em minutos.										
Início de Vigência	Da data de assinatura do contrato										
Faixas de ajuste no pagamento	Pelo não cumprimento do SLA, serão aplicados descontos conforme a tabela abaixo: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível de Disponibilidade</th><th>Desconto</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maior ou igual a 99%</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>Entre 90% e 99%</td><td>5%</td></tr> <tr> <td>Entre 80% e 90%</td><td>10%</td></tr> <tr> <td>Abaixo de 80%</td><td>20%</td></tr> </tbody> </table>	Nível de Disponibilidade	Desconto	Maior ou igual a 99%	0%	Entre 90% e 99%	5%	Entre 80% e 90%	10%	Abaixo de 80%	20%
Nível de Disponibilidade	Desconto										
Maior ou igual a 99%	0%										
Entre 90% e 99%	5%										
Entre 80% e 90%	10%										
Abaixo de 80%	20%										
Sanções	Deixar de proceder ao início do atendimento do chamado em 4 (quatro) horas; Aplicação de MULTA MORATÓRIA de 0,5% do valor mensal dos serviços, a cada hora ou fração;										
Observações	Não serão contabilizadas nessa equação, para fins de cálculo de disponibilidade global dos serviços as interrupções programadas, desde que não sejam superiores a 5 (cinco) horas/mês. Caso exceda a 5 horas, serão consideradas apenas as horas excedentes no cálculo da equação. Os períodos de indisponibilidade serão descontados do faturamento mensal, independentemente da aplicação de outras sanções. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão quanto a Taxa de Erros e Perda de Pacotes, pelo Provedor do serviço, sempre que houver solicitação da Contratante, sem custos adicionais										

Do recebimento

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

7.4. 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.

7.5. 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)

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

7.7. 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 cabíveis.

Liquidação

7.8. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

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

7.10. 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, caso aplicáveis:

7.10.1. o prazo de validade;

7.10.2. a data da emissão;

7.10.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.10.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.10.5. o valor a pagar; e

7.10.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.11. 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;

7.12. 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.

7.13. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.14. 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.

7.15. 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.

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

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

Prazo de pagamento

7.18. O pagamento será efetuado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior.

7.19. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.22.1. 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.

7.23. 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

7.24. A presente contratação NÃO PERMITE a antecipação de pagamento..

Cessão de crédito

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

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

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

7.27. 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 , tudo nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992 Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.28. 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 e Anexos).

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

8. Critérios de seleção do fornecedor

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na art. 75, inciso II, da Lei n.º 14.133/2021.

Exigências de Habilitação

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

Habilitação Jurídica

8.3. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5. **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>;

8.6. **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;

8.7. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa 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.

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

8.9. **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

8.10. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à Lei federal nº 12.690/2012; documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

Habilitações fiscal, social e trabalhista

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

8.13. 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 aos 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.

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

8.15. 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;

Qualificação Econômico-Financeira

8.20. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou se for o caso, certidão da instância judicial competente atestando a capacidade econômico-financeira da empresa em recuperação judicial, em vigência.

Qualificação Técnica

8.21. A contratada deverá comprovar para fins de habilitação o "ato de concessão" ou "ato de autorização" de licença para prestação do serviço de telefonia fixa comutada (STFC) junto a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 54.000,00

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNIT. MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL PARA 36 MESES
1	Sistema de Telefonia Virtual IP em Nuvem – 01 (uma) Licença de URA e 50 (cinquenta) ramais IP	Mês	36	R\$ 1.500,00	R\$ 18.000,00	R\$ 54.000,00
TOTAL						R\$ 54.000,00

9.1. O custo estimado para a contratação de 03 (três) anos é de **R\$ 54.000,00 (cinquenta e quatro mil reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela acima.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 26406/158272;
- II) Fonte de Recursos: 100000000;
- III) PTRES: 231763;
- IV) Elemento de Despesa: 339039.

11. 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](#).

VANDER LUIZ FALQUETO
Equipe de apoio

WASLEY ANTONIO RONCHETTI

Equipe de apoio