



HU BRASIL

SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul

Brasília-DF, CEP 70308-200

(61) 3255-8900 - <https://hubrasil.gov.br>

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23477.008111/2026-19

**1. OBJETIVO**

1.1. Contratação de solução de telefonia IP em nuvem (VoIP/UCaaS) para o Hospital Universitário da Universidade Federal de Catalão – HU-UFCAT, filial da HU Brasil

**2. OBJETO**

2.1. Contratação direta da Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras, para prestação de solução integrada de telefonia IP em nuvem (VoIP/UCaaS), contemplando licenciamento de usuários, atendimento automático, tarifação, fornecimento de terminais IP em comodato, conectividade dedicada com infraestrutura em *datacenter*, implantação, configuração, suporte técnico, manutenção e serviços correlatos, para atendimento das necessidades do Hospital Universitário da Universidade Federal de Catalão – HU-UFCAT, filial da HU Brasil.

Item	CATSER	Descritivo	TOTAL UNITÁRIO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
1	30177	Assinatura de serviço de PABX IP (valores recorrentes)	R\$ 15.489,39	36 meses	R\$ 557.618,04
2	30177	Assinatura de serviço de PABX IP (valor implantação e não renovável)	R\$ 9.010,00	1	R\$ 9.010,00

2.2. A contratação compreenderá os seguintes itens, de acordo com a proposta comercial negociada ([59542579](#)):

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor total 36 meses
1	Licença Dynamic User	unidade/mês	118	R\$ 47,7530	R\$ 5.634,85	R\$ 202.854,60
	Licença de Atendimento Automático	unidade/mês	1	R\$ 39,27	R\$ 39,27	R\$ 1.413,72
	Licença de Tarifação	unidade/mês	118	R\$ 4,08	R\$ 481,44	R\$ 17.331,84
	Telefone IP Intermediário — Giga PoE, em comodato	unidade/mês	118	R\$ 22,4850	R\$ 2.653,23	R\$ 95.516,28
	Link de 100 Mbit/s + infraestrutura em datacenter	unidade/mês	2	R\$ 3.340,30	R\$ 6.680,60	R\$ 240.501,60
2	Implantação, configuração e ativação dos serviços	parcela única	1	R\$ 9.010,00	—	R\$ 9.010,00
	<b>Total recorrente mensal</b>				<b>R\$ 15.489,39</b>	
	<b>Total da contratação em 36 meses</b>					<b>R\$ 566.628,04</b>

2.3. A contratação será executada de acordo com as condições, especificações, quantitativos, níveis mínimos de serviço, obrigações e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

**3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DIRETA**

3.1. Após realização do Estudo Técnico Preliminar ([60771444](#)), entendeu-se que a melhor solução para atendimento às necessidades de contratação de solução em telefonia IP em nuvem (VoIP/UCaaS) seria a de contratação direta da Telebras.

3.2. Esta escolha está fundamentada no:

a) Art. 29, da Lei 13.303/2016, o qual dispõe que: *É dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista: inciso X - na contratação de concessionário, permissionário ou autorizado para fornecimento ou suprimento de energia elétrica ou gás natural e de outras prestadoras de serviço público, segundo as normas da legislação específica, desde que o objeto do contrato tenha pertinência com o serviço público;*

b) Art. 84 do Regulamento de Compras e Contratos da HU Brasil 3.0, o qual dispõe que: *É dispensável a realização de licitação para contratação direta nas seguintes situações: inciso X - na contratação de concessionário, permissionário ou autorizado para fornecimento ou suprimento de energia elétrica ou gás natural e de outras prestadoras de serviço público, segundo as normas da legislação específica, desde que o objeto do contrato tenha pertinência com o serviço público.*

3.3. Ainda, entende-se que esta contratação é possível, já que a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia e suporte a políticas públicas de conectividade está entre os objetos sociais da Telebrás.

**4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

4.1. A presente contratação decorre da necessidade de disponibilização de solução estruturada de comunicação telefônica para o novo Hospital Universitário da UFCAT/HU Brasil, de forma a assegurar o regular funcionamento das atividades administrativas, operacionais e assistenciais da unidade.

4.2. A comunicação telefônica institucional constitui elemento essencial à dinâmica hospitalar, por viabilizar a interação entre recepções, setores administrativos, áreas assistenciais, unidades de apoio, serviços técnicos, equipes internas e usuários externos. Em ambiente hospitalar, a inexistência ou insuficiência de solução de telefonia compromete a fluidez dos processos de trabalho, dificulta a articulação entre setores e pode afetar a eficiência dos atendimentos e da gestão institucional.

4.3. No caso concreto, o problema a ser resolvido consiste na necessidade de prover ao HU-UFCAT solução de telefonia moderna, estável, escalável e capaz de atender, com segurança e continuidade, às demandas de comunicação institucional, evitando a adoção de arranjos fragmentados ou tecnologicamente defasados.

4.4. Sob a perspectiva do interesse público, a contratação busca assegurar infraestrutura essencial ao funcionamento da unidade, com maior confiabilidade, capacidade de gerenciamento, padronização tecnológica e adequada responsabilização contratual.

4.5. O ETP concluiu que a solução integrada de telefonia IP em nuvem, com licenciamento, terminais em comodato, conectividade, implantação e suporte integrados, constitui a alternativa mais adequada para atendimento da necessidade institucional, tendo a proposta da Telebrás se mostrado tecnicamente aderente e economicamente viável.

4.6. O dimensionamento foi elaborado de forma preliminar pela Administração Central em conjunto com a TELEBRÁS, considerando que o hospital universitário ainda se encontrava em fase final de obras, o que restringia a disponibilidade de informações definitivas sobre a distribuição funcional dos ambientes. Importa destacar que o modelo de contratação contempla a execução e pagamento por licenças e aparelhos efetivamente utilizados, mitigando o risco de superdimensionamento e evitando despesas desnecessárias caso a utilização total dos 118 ramais previstos não se concretize ao longo da vigência contratual.

4.7. A solução contratada, por se tratar de arquitetura UCaaS/VoIP integralmente hospedada em nuvem, elimina a necessidade de implantação de servidores, centrais físicas, softswitches locais ou qualquer infraestrutura tecnológica instalada no ambiente do hospital, excetuando-se apenas os aparelhos telefônicos de ponta que fazem a interface com o usuário. Toda a camada de processamento, controle, sinalização, atualização e evolução tecnológica permanece sob responsabilidade da TELEBRÁS em seus datacenters, o que reduz significativamente o risco de obsolescência.

4.8. Adicionalmente, a presente contratação encontra-se alinhada aos instrumentos de planejamento institucional da HU Brasil, em especial ao **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)** e ao **Plano Anual de Contratações (PAC)**, na medida em que atende às diretrizes de modernização da infraestrutura de TIC, ampliação da disponibilidade e confiabilidade dos serviços de comunicação institucional e suporte às atividades assistenciais e administrativas das unidades hospitalares. Tal alinhamento observa o disposto no art. 32, inciso II, do Regulamento de Compras e Contratações da HU Brasil, que exige a vinculação das contratações aos instrumentos formais de planejamento.

## 5. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

5.1. A presente contratação será realizada por contratação direta, mediante **dispensa de licitação**, com fundamento no art. 29, inciso X, da Lei nº 13.303/2016 e no art. 84, inciso X, do Regulamento de Compras e Contratações (RCC 3.0) da HU Brasil.

5.2. O enquadramento decorre da contratação de prestadora de serviço público de telecomunicações, sendo o objeto (solução de telefonia IP em nuvem – VoIP/UCaaS) diretamente relacionado à sua área de atuação, atendendo ao requisito de pertinência previsto nos dispositivos legais.

5.3. Dessa forma, a escolha recai sobre a Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras, por sua aderência técnica ao objeto e atuação institucional na prestação de serviços de comunicação multimídia.

5.4. Em razão da contratação direta:

- a) **Modalidade:** dispensa de licitação;
- b) **Modo de disputa:** não se aplica;
- c) **Critério de julgamento:** não se aplica, devendo ser demonstrada a compatibilidade de preços com o mercado;
- d) **Intervalo entre lances:** não se aplica;
- e) **Tratamento favorecido para ME/EPP:** não se aplica.

5.5. Ressalta-se que foram observados os princípios da economicidade e da eficiência, mediante realização de estudo técnico preliminar e análise de vantajosidade.

## 6. SIGILO OU PUBLICIDADE DO ORÇAMENTO

6.1. O orçamento estimado da contratação será público, nos termos do art. 32, inciso IX, do Regulamento de Compras e Contratações (RCC 3.0), tendo em vista que a divulgação não compromete a competitividade, por se tratar de contratação direta.

6.2. O valor total estimado da contratação é de R\$ 566.628,04 (quinhentos e sessenta e seis mil seiscentos e vinte e oito reais e quatro centavos), conforme pesquisa de preços realizada no processo-sei [23477.008112/2026-55](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_visualizar&acao_origem=procedimento_visualizar&id_documento=78800849&ar...).

6.3. A publicidade do orçamento visa assegurar transparência, controle e verificação da vantajosidade da contratação.

## 7. SUBCONTRATAÇÃO

7.1. Não será permitida a subcontratação do objeto.

7.2. A vedação justifica-se pela natureza integrada da solução, que envolve fornecimento, implantação, operação e suporte técnico, exigindo responsabilidade única da contratada quanto à execução e aos níveis de serviço.

## 8. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

8.1. Nos termos do art. 80, inciso V, do RCC 3.0, deverá ser comprovado que a contratada atende aos requisitos mínimos de habilitação e qualificação, conforme segue:

- a) **Habilitação jurídica:** considerando tratar-se de empresa pública federal, a TELEBRÁS possui existência jurídica, competências institucionais e capacidade operacional definidas em sua lei de criação e em seu estatuto social vigente, documentos que, somados aos atos de designação de seus representantes legais, já comprovam plenamente sua aptidão para celebrar contratos e executar o objeto. Dessa forma, tais instrumentos são suficientes para demonstrar a regular constituição e a legitimidade de representação da estatal, dispensando exigências adicionais de natureza societária aplicáveis a empresas privadas.
- b) **Regularidade fiscal e trabalhista:** comprovação de regularidade perante a Fazenda Federal, Seguridade Social, FGTS e Justiça do Trabalho, admitida a verificação por meios eletrônicos oficiais.
- c) **Qualificação técnica:** a contratada é empresa pública federal com competência legal para prestação de serviços de telecomunicações e soluções de comunicação multimídia, o que por si já

caracteriza qualificação técnica institucional para o objeto. Ademais, foram apresentados contratos previamente executados com entes públicos, como o Contrato TJMG (SEI nº 58726786) e o Contrato TJES (SEI nº 58726821), que comprovam experiência específica e compatível com a natureza dos serviços contratados. Diante disso, a exigência adicional de apresentação de atestados de capacidade técnica torna-se dispensável, pois a aptidão da estatal encontra-se suficientemente demonstrada pelos vínculos contratuais já firmados com órgãos públicos e pela própria natureza jurídica da entidade.

d) Capacidade econômico-financeira: considerando que a contratada está sujeita à divulgação periódica de demonstrações contábeis oficiais auditadas, entende-se que a exigência de índices econômico-financeiros pode ser afastada. A sua vinculação à União e o histórico de operação contínua no setor de telecomunicações mitigam substancialmente o risco de inadimplemento. Assim, justifica-se a dispensa da apresentação de índices econômico-financeiros, dada a baixa probabilidade de risco contratual associado à contratação de entidade pública federal dessa natureza.

## 9. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

9.1. O objeto consiste na contratação de solução integrada de telefonia IP em nuvem, no modelo UCaaS (*Unified Communications as a Service*), destinada ao atendimento das necessidades do Hospital Universitário da Universidade Federal de Catalão – HU-UFCAT, filial da HU Brasil, contemplando, de forma indissociável e em responsabilidade ponta a ponta da contratada:

- a) plataforma de comunicações unificadas em nuvem;
- b) licenciamento de usuários de telefonia IP;
- c) recurso de atendimento automático;
- d) sistema de tarifação;
- e) fornecimento de equipamentos telefônicos IP em comodato;
- f) *links* dedicados de conectividade;
- g) infraestrutura em *datacenter* da contratada;
- h) serviços de implantação, configuração, parametrização e ativação;
- i) suporte técnico, manutenção, substituição de equipamentos defeituosos e assistência correlata durante toda a vigência contratual;
- j) operação assistida após a entrada em produção.

9.2. A solução deverá ser entregue como serviço completo, integrado e plenamente funcional, cabendo à contratada a responsabilidade integral pela interoperabilidade, disponibilidade, sustentação, suporte, atualização, manutenção e correta operação de todos os componentes tecnológicos necessários ao seu funcionamento.

9.3. Em consonância com o ETP, a contratação não se limita ao fornecimento de aparelhos telefônicos ou de conectividade isolada, mas compreende solução completa de comunicação institucional, com licenciamento, conectividade, suporte, atendimento automático, tarifação, implantação e garantia de continuidade operacional em ambiente hospitalar.

9.4. A solução deverá ser nativa em nuvem, escalável, *multitenant*, aderente a boas práticas de gestão de serviços de TI, com arquitetura compatível com protocolos e padrões de mercado aplicáveis a telefonia IP, inclusive SIP, e com mecanismos de redundância capazes de sustentar a continuidade dos serviços em cenário de falha.

9.5. A contratação deverá observar a natureza crítica do ambiente hospitalar, devendo a solução assegurar funcionamento contínuo, compatibilidade entre os componentes, qualidade mínima de serviço e disponibilidade compatível com a operação assistencial e administrativa da unidade.

9.6. A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes componentes, em conformidade com o dimensionamento constante do ETP e da proposta comercial analisada:

- a) 118 licenças de usuários;
- b) 1 licença de atendimento automático;
- c) 118 licenças de tarifação;
- d) 118 telefones IP intermediários – Giga PoE, em comodato;
- e) 2 links dedicados de 100 Mbit/s com infraestrutura em *datacenter*;
- f) 1 serviço de implantação.

9.7. Os quantitativos poderão ser ajustados dentro dos limites legais e contratuais, mediante justificativa técnica formal.

## 10. DOS REQUISITOS TÉCNICOS DA CONTRATAÇÃO

### 10.1. Telefonia institucional

10.1.1. A solução deverá possibilitar, no mínimo:

- a) realização e recebimento de chamadas internas e externas;
- b) chamadas locais, de longa distância nacional e, quando aplicável, internacional, observadas as políticas e autorizações administrativas;
- c) uso de ramais físicos e *softphones* interoperáveis;
- d) transferência, retenção, espera, captura de chamadas, conferência e discagem rápida;
- e) configuração de ramais individuais, setoriais, funcionais e coletivos;
- f) definição de perfis, políticas de uso, classes de serviço e restrições de chamadas;
- g) roteamento de chamadas conforme regras administrativas, horários, grupos e perfis de atendimento.

10.1.2. Os ramais deverão poder ser administrados de forma centralizada, com possibilidade de criação, edição, bloqueio, reconfiguração e auditoria pela interface administrativa da solução.

### 10.2. Atendimento automático – URA

10.2.1. A solução deverá contemplar recurso de atendimento automático, com capacidade mínima para:

- a) construção de menus multiníveis e, quando necessário, multilíngues;

- b) utilização de áudios institucionais customizáveis;
- c) encaminhamento conforme horário de funcionamento, feriados, turnos ou regras predefinidas;
- d) organização de filas de atendimento com distribuição automática de chamadas;
- e) formação de grupos de atendimento, com estratégias de distribuição como *round-robin*, *least-used*, linear, simultâneo ou equivalentes;
- f) parametrização de mensagens de espera, timeout, transbordo e contingência.

### 10.3. **Tarifação**

10.3.1. A solução deverá contemplar módulo de tarifação com, no mínimo:

- a) registro detalhado das chamadas realizadas e recebidas, em formato CDR;
- b) rastreabilidade por ramal, setor, usuário, grupo ou centro de custo;
- c) relatórios gerenciais e operacionais exportáveis;
- d) consolidação de informações para auditoria e conferência administrativa;
- e) consulta *on-line* a dados históricos, respeitados os períodos de retenção contratualmente definidos.

### 10.4. **Gestão, administração e monitoramento**

10.4.1. A solução deverá dispor de painel administrativo via *web*, com acesso seguro, para:

- a) administração de ramais, grupos e regras de atendimento;
- b) monitoramento da saúde da plataforma, disponibilidade, consumo e qualidade do serviço;
- c) consulta ao histórico de eventos, incidentes e chamados;
- d) acompanhamento de tickets e intervenções técnicas;
- e) emissão de relatórios operacionais e gerenciais;
- f) autenticação forte, preferencialmente com múltiplo fator, para perfis administrativos;
- g) geração e manutenção de logs de administração e operação.

### 10.5. **Disponibilidade**

10.5.1. A solução deverá operar com SLA mensal mínimo de 99,5%, excluídas apenas as janelas de manutenção programada previamente comunicadas e aprovadas na forma contratual.

10.5.2. A arquitetura deverá contemplar mecanismos de redundância compatíveis com a criticidade do serviço, inclusive *failover* automático de elementos críticos da solução, de forma a mitigar indisponibilidades.

### 10.6. **Segurança da informação**

10.6.1. A solução deverá observar os requisitos de segurança da informação compatíveis com serviços críticos de comunicação institucional, incluindo, no mínimo:

- a) conformidade com a regulamentação aplicável da Anatel;
- b) observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no que couber;
- c) utilização de criptografia de sinalização e mídia, sempre que tecnicamente compatível com a arquitetura adotada;
- d) controle de identidades, perfis e privilégios mínimos;
- e) registro de *logs* administrativos, operacionais e de segurança;
- f) mecanismos de detecção e prevenção de fraudes ou uso indevido da solução.

10.6.2. A contratada deverá comunicar prontamente incidentes que afetem a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade ou legalidade dos dados e serviços relacionados à solução.

### 10.7. **Desempenho**

10.7.1. A solução deverá ser projetada e operada para atender padrões mínimos de qualidade de voz, compatíveis com serviços corporativos críticos, devendo perseguir, como referência operacional:

- a) latência extrema a extrema inferior a 150 ms;
- b) *jitter* inferior a 30 ms;
- c) perda de pacotes inferior a 1%;
- d) MOS igual ou superior a 4,0 nas medições de aceitação e monitoramento.

10.7.2. Esses parâmetros deverão servir de referência para testes, aceitação, monitoramento de qualidade e eventual apuração de nível de serviço.

### 10.8. **Requisitos de conectividade dedicada**

10.8.1. A contratada deverá prover 2 *links* dedicados de 100 Mbit/s, conforme quantitativo previsto no ETP e na proposta comercial.

10.8.2. Os *links* deverão ser disponibilizados com características compatíveis com a solução ofertada, compreendendo, no mínimo:

- a) conectividade dedicada entre o HU-UFCAT e o ambiente de *datacenter* da contratada;
- b) capacidade suficiente para transporte da voz, sinalização e dados auxiliares da solução;
- c) monitoramento contínuo do circuito;
- d) priorização e tratamento adequado do tráfego de voz;
- e) segregação lógica e mecanismos de QoS compatíveis com serviços de telefonia IP;
- f) latência contratualmente controlada e aderente ao SLA da solução.

10.8.3. Sempre que tecnicamente disponível no local de instalação, deverá ser adotada abordagem redundante de conectividade, com vistas à maior resiliência operacional.

### 10.9. **Datacenter e infraestrutura em nuvem**

10.9.1. A plataforma deverá permanecer hospedada em ambiente de *datacenter* da contratada, acessado pelo contratante por meio dos *links* disponibilizados para a solução, nos termos da proposta comercial.

10.9.2. Para fins contratuais, a infraestrutura deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) ambiente de *datacenter* com padrão de disponibilidade compatível com serviço crítico;
- b) redundância de energia, climatização, conectividade e elementos essenciais;

- c) mecanismos de contingência e continuidade;
- d) segregação lógica segura entre clientes;
- e) retenção de *logs* e métricas operacionais por prazo mínimo de 12 meses, salvo prazo superior previsto em norma interna ou necessidade de auditoria.

#### 10.10. Terminais IP em comodato

10.10.1. A contratada deverá fornecer 118 terminais IP intermediários, em regime de comodato, compatíveis com a plataforma ofertada.

10.10.2. Os terminais deverão apresentar, no mínimo:

- a) suporte a PoE;
- b) interface *Ethernet gigabit*;
- c) *display* adequado à operação corporativa;
- d) suporte a múltiplas linhas SIP;
- e) viva-voz com qualidade compatível com uso institucional;
- f) compatibilidade nativa com os recursos da plataforma;
- g) suporte aos mecanismos de segurança da solução;
- h) fonte de alimentação, quando tecnicamente necessária.

10.10.3. Os equipamentos deverão ser entregues configurados, identificados, testados e aptos ao uso no ambiente da contratante.

10.10.4. Caberá à contratada a manutenção integral dos terminais em comodato, inclusive substituição em caso de defeito, perda de funcionalidade, incompatibilidade ou falha de fabricação.

10.10.5. A substituição de equipamento defeituoso deverá ocorrer em até 48 horas úteis, contadas da abertura do chamado ou da constatação formal da falha.

10.10.5.1. Para fins deste Termo de Referência, consideram-se horas úteis aquelas compreendidas entre 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, excluídos sábados, domingos, feriados nacionais e feriados locais, salvo para incidentes classificados como críticos, cujo atendimento deverá observar regime contínuo, quando previsto no SLA.

### 11. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO: IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, ATIVAÇÃO, OPERAÇÃO ASSISTIDA E SUPORTE

11.1. A implantação da solução deverá contemplar todas as atividades necessárias ao início da prestação de serviços, incluindo:

#### 11.1.1. Planejamento

- a) levantamento de pontos, setores, perfis de uso e necessidades de ramais;
- b) verificação de VLANs, requisitos elétricos, rede lógica e condições de conectividade;
- c) elaboração de cronograma executivo;
- d) definição de matriz de responsabilidades entre contratada e contratante.

#### 11.1.2. Configuração

- a) provisionamento de usuários e ramais;
- b) parametrização da URA;
- c) configuração do módulo de tarifação;
- d) ativação e testes dos *links* dedicados;
- e) integração com a rede interna necessária ao funcionamento da solução.

#### 11.1.3. Testes

- a) testes ponta a ponta;
- b) testes funcionais de chamadas internas e externas;
- c) testes de contingência e de recuperação;
- d) testes de carga compatíveis com o porte inicial da solução;
- e) testes de qualidade, inclusive verificação de MOS.

#### 11.1.4. Operação assistida

- a) acompanhamento intensivo da solução após entrada em produção;
- b) suporte dedicado no período inicial de estabilização;
- c) correção célere de falhas de parametrização, roteamento, terminais e conectividade.

11.2. O período de operação assistida deverá ser de, no mínimo, 10 dias, contados da ativação da solução em produção.

#### 11.2.1. Suporte técnico e manutenção

11.2.1.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico continuado durante toda a vigência contratual.

11.2.1.2. O suporte deverá abranger, no mínimo:

- a) central de atendimento e *service desk*;
- b) abertura de chamados por telefone, *e-mail* e portal, ou canais equivalentes;
- c) manutenção preventiva e corretiva;
- d) administração e operação assistida dos sistemas vinculados à solução;
- e) atuação proativa para preservação da disponibilidade do serviço;
- f) suporte aos *hardwares* e *softwares* que integrem a solução.

11.2.1.3. Para fins de atendimento, deverão ser observados, no mínimo, os seguintes tempos máximos de resposta:

- a) **Criticidade 1 — Alta:** serviços e equipamentos diretamente relacionados à indisponibilidade de todo o sistema, afetando a comunicação total: início de atendimento em até 1 hora e solução do problema em até 4 horas;
- b) **Criticidade 2 — Média:** serviços com indisponibilidade parcial, falhas em hardware, aplicação ou usuários específicos: início de atendimento em até 4 horas e solução do problema em até 8 horas;
- c) **Criticidade 3 — Baixa:** serviços indisponíveis de baixa relevância, que não comprometam o funcionamento da comunicação institucional, tais como alarmes, reconfigurações e ajustes programáveis;

início de atendimento em até 16 horas e solução do problema em até 24 horas.

11.2.1.3.1. A contratada deverá emitir relatórios mensais contendo, ao menos:

- a) disponibilidade da solução;
- b) chamados registrados e respectivos tempos de atendimento;
- c) falhas, causas e ações corretivas;
- d) indicadores de SLA;
- e) consolidação de CDR e uso da solução, quando aplicável.

11.2.1.3.2. Para substituição de equipamentos instalados nas dependências da contratante, poderá ser acrescido o prazo de transporte, contado a partir da origem logística indicada pela contratada, desde que devidamente justificado no chamado e acompanhado pela fiscalização contratual.

11.2.2. **Interoperabilidade e compatibilidade**

11.2.2.1. A plataforma deverá ser compatível com padrões amplamente adotados no mercado para telefonia IP e redes corporativas, incluindo, no mínimo:

- a) SIP, em especial RFC 3261 ou padrão equivalente;
- b) codecs compatíveis com telefonia corporativa, como G.711, G.722 e Opus;
- c) VLAN de voz;
- d) mecanismos de QoS e priorização de tráfego;
- e) DHCP e LLDP-MED, quando aplicáveis ao ambiente.

11.2.2.2. A solução deverá operar de forma integrada com os terminais fornecidos e com a conectividade dedicada contratada, sem dependência de componentes externos não previstos no escopo.

11.2.3. **Escalabilidade**

11.2.3.1. A solução deverá permitir expansão gradual, sem substituição integral da arquitetura inicialmente implantada, contemplando, quando necessário:

- a) ampliação do número de licenças;
- b) expansão modular de filas e URA;
- c) aumento de capacidade de conectividade;
- d) incorporação futura de funcionalidades adicionais, como gravação, videotelefonia, *call center*, *analytics* ou recursos correlatos.

11.2.4. **Critérios de aceitação do objeto para início da prestação de serviços**

11.2.4.1. A solução será considerada entregue e apta ao recebimento provisório quando, cumulativamente:

- a) a plataforma estiver ativada e operacional;
- b) os *links* dedicados estiverem implantados e funcionais;
- c) os terminais estiverem entregues, configurados e distribuídos;
- d) o recurso de atendimento automático estiver parametrizado e funcional;
- e) o módulo de tarifação estiver em operação;
- f) tiverem sido realizados testes funcionais, de conectividade, contingência e qualidade;
- g) for apresentado relatório de testes e evidências de funcionamento;
- h) for iniciada a operação assistida.

11.2.4.2. O recebimento dependerá, além das condições acima, da conclusão satisfatória da operação assistida e da comprovação de que a solução atende aos requisitos contratuais de desempenho, disponibilidade e estabilidade.

## 12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, FATURAMENTO E PAGAMENTO

12.1. O pagamento à CONTRATADA será efetuado conforme os valores unitários contratados, observada a efetiva execução do objeto, o atesto pela fiscalização/gestão contratual e as demais condições previstas no contrato e neste Termo de Referência. A proposta comercial analisada apresenta composição unitária dos itens de licenciamento, atendimento automático, tarifação, terminais IP em comodato, conectividade e implantação, com segregação entre cobrança mensal recorrente e cobrança única de implantação, conforme quadro a seguir:

Item	Descrição	Unidade de pagamento	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Condição para pagamento
1	Licença <i>Dynamic User</i>	unidade/mês	118	R\$ 47,75	R\$ 5.634,50	Após a efetiva disponibilização e ativação das licenças em produção.
2	Licença de Atendimento Automático	unidade/mês	1	R\$ 39,27	R\$ 39,27	Após a efetiva disponibilização e ativação do recurso.
3	Licença de Tarifação	unidade/mês	118	R\$ 4,08	R\$ 481,44	Após a efetiva disponibilização e funcionamento.
4	Telefone IP Intermediário – Giga PoE, em comodato	unidade/mês	118	R\$ 22,49	R\$ 2.653,23	Após a disponibilização dos equipamentos em comodato, instalados/entregues e aptos ao uso.
5	<i>Link</i> de 100 Mbit/s + infraestrutura em datacenter	unidade/mês	2	R\$ 3.340,30	R\$ 6.680,60	Após a ativação e efetiva prestação do serviço.

Item	Descrição	Unidade de pagamento	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Condição para pagamento
6	Implantação, configuração e ativação dos serviços	parcela única	1	R\$ 9.010,00	—	Após emissão do Termo de Recebimento da Implantação, Configuração e Ativação dos Serviços.

12.2. O Termo de Recebimento da Implantação, Configuração e Ativação dos Serviços somente deverá ser emitido após verificação, no mínimo, dos seguintes aspectos:

- a) ativação da plataforma e dos serviços contratados;
- b) disponibilização dos links dedicados previstos no objeto;
- c) entrega e disponibilização dos terminais IP em comodato, em quantitativo compatível com a etapa implantada;
- d) parametrização básica da solução, inclusive recursos de atendimento automático e tarifação, quando integrantes do escopo contratado;
- e) realização dos testes de funcionamento e aceitação definidos no Termo de Referência;
- f) comprovação de que a solução se encontra apta ao início da operação assistida ou da operação regular, conforme o cronograma contratual. Esses elementos guardam aderência com a própria descrição da solução constante do ETP, que inclui implantação, parametrização, ativação, terminais em comodato, conectividade e suporte.

12.3. O pagamento dos itens mensais recorrentes será realizado pro rata, quando cabível, exclusivamente em relação à parcela efetivamente disponibilizada e aceita pela CONTRATANTE, caso a entrada em operação ocorra no curso do período de faturamento, vedado o pagamento integral por serviços ou disponibilizações não iniciados.

12.4. Não será devido pagamento por:

- a) licenças não disponibilizadas;
- b) equipamentos em comodato não entregues ou indisponíveis para uso por responsabilidade da CONTRATADA;
- c) links não ativados;
- d) serviços de implantação ainda não concluídos e não recebidos;
- e) quaisquer parcelas referentes a componentes não prestados ou não aceitos pela CONTRATANTE. Tal diretriz decorre do princípio do pagamento vinculado à efetiva execução do objeto, compatível com a lógica de atesto prevista no modelo de TR utilizado como referência e com a execução satisfatória dos serviços.

12.5. O pagamento será efetuado mediante apresentação de documento fiscal pela CONTRATADA, acompanhado dos documentos comprobatórios exigidos contratualmente, após o atesto do fiscal/gestor do contrato quanto à regular execução do objeto no período de referência.

12.6. A CONTRATANTE poderá promover glosas, retenções ou ajustes proporcionais no faturamento quando constatada inexecução parcial, indisponibilidade, descumprimento de níveis mínimos de serviço ou cobrança de itens não efetivamente disponibilizados, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis. O modelo de TR correlato utilizado como referência já prevê ajuste de pagamento vinculado ao desempenho e à efetiva execução do objeto.

### 13. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

13.1. A avaliação será realizada mensalmente pela fiscalização contratual, com base em registros de chamados, relatórios operacionais da contratada, evidências de disponibilidade, relatórios de CDR, relatórios de SLA e demais elementos de verificação da execução.

13.2. O IMR não afasta a aplicação das demais sanções contratuais e administrativas cabíveis, servindo exclusivamente como instrumento de mensuração do desempenho para fins de aceite mensal e eventual ajuste de pagamento.

13.3. A contratada deverá fornecer, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação, relatório consolidado contendo, no mínimo:

- a) disponibilidade mensal da solução;
- b) relação de indisponibilidades e suas causas;
- c) relação de chamados abertos, classificados por criticidade, com tempos de início de atendimento e de solução;
- d) eventos de falha em links, plataforma, URA, tarifação e terminais;
- e) evidências de cumprimento dos níveis mínimos de serviço;
- f) relatório de CDR e demais relatórios gerenciais previstos no contrato.

13.4. A ausência de relatório não impede a aferição pela Contratante, que poderá utilizar seus próprios registros, controles internos, chamados abertos e evidências técnicas para apuração do desempenho.

13.5. Não serão computadas, para fins de glosa, indisponibilidades decorrentes exclusivamente:

- a) de ação ou omissão da própria Contratante;
- b) de interrupção programada previamente comunicada e autorizada;
- c) de caso fortuito ou força maior, desde que devidamente comprovados;
- d) de indisponibilidade da infraestrutura interna da Contratante não integrada ao escopo da contratada.

### 13.6. Indicadores de desempenho

13.6.1. Indicador 1 – Índice de Disponibilidade Mensal da Solução (IDM)

13.6.2. O Índice de Disponibilidade Mensal da Solução deverá ser de, no mínimo, 99,5%.

13.6.3. O IDM será apurado pela fórmula:

$$IDM = [(TM - TI) / TM] \times 100$$

Onde:

IDM = Índice de Disponibilidade Mensal;

TM = Tempo total mensal de operação, em minutos;

TI = Somatório do tempo de indisponibilidade da solução, em minutos, no mês de referência.

13.6.4. Para fins de cálculo, o Tempo Total Mensal corresponderá ao número de dias do mês multiplicado por 1.440 minutos.

13.6.5. Indicador 2 – Cumprimento dos prazos de atendimento e solução de chamados

13.6.5.1. Os chamados serão classificados por severidade, com os seguintes prazos máximos:

Criticidade	Conceito	Situação	Prazo de início de atendimento	Prazo de solução
1	Alta	Serviços e equipamentos diretamente relacionados à indisponibilidade de todo o sistema, afetando a comunicação total.	1 hora corrida	4 horas corridas
2	Média	Serviços com indisponibilidade parcial, incluindo falhas em hardware, aplicação ou usuários específicos.	4 horas corridas	8 horas corridas
3	Baixa	Serviços indisponíveis de baixa relevância, que não comprometam o funcionamento da comunicação institucional, tais como alarmes, reconfigurações e ajustes programáveis.	16 horas corridas	24 horas corridas

13.6.5.2. O prazo de atendimento poderá ser suspenso somente quando houver impedimento comprovadamente imputável à Contratante, desde que a contratada registre formalmente as tentativas de contato, a causa da impossibilidade de atuação e o período de suspensão.

13.6.6. Indicador 3 – Disponibilidade dos equipamentos em comodato

13.6.6.1. Os equipamentos fornecidos em comodato deverão permanecer em condições de uso durante toda a vigência contratual.

13.6.6.2. Equipamento defeituoso deverá ser substituído em até **48 horas úteis**, contadas da abertura do chamado ou da constatação formal da falha, ressalvado o acréscimo de prazo de transporte, quando aplicável e devidamente justificado.

13.6.6.3. O descumprimento do prazo de substituição poderá ensejar glosa, especialmente quando afetar setores críticos, centrais de atendimento ou áreas assistenciais/administrativas essenciais.

13.6.7. Indicador 4 – Entrega dos relatórios mensais obrigatórios

13.6.7.1. A contratada deverá apresentar, até o 5º dia útil do mês subsequente, os relatórios mensais exigidos contratualmente.

13.6.7.2. A não apresentação, apresentação incompleta ou apresentação inconsistente dos relatórios poderá caracterizar descumprimento do IMR.

13.7. **Faixas de desempenho e glosas**

13.7.1. A aferição mensal do IMR poderá resultar em glosa sobre a fatura do mês, conforme a tabela abaixo:

Situação de descumprimento	Glosa aplicável
IDM inferior a 99,5%, com impacto limitado e sem recorrência relevante	Advertência formal
IDM inferior a 99,5% com impacto relevante na operação	1% sobre o valor mensal da fatura
Chamado de Criticidade 1 não solucionado no prazo	5% por ocorrência
Chamado de Criticidade 2 não solucionado no prazo	1% por ocorrência
Chamado de Criticidade 3 não solucionado no prazo	0,5% por ocorrência
Não substituição de terminal em comodato no prazo contratual	0,5% por ocorrência, sem prejuízo de apuração de impacto maior
Não entrega dos relatórios mensais obrigatórios no prazo	0,5% sobre a fatura mensal

13.7.2. O somatório das glosas aplicadas no mês ficará limitado a 10% do valor mensal da fatura, sem prejuízo de apuração de inexecução parcial, reincidência ou aplicação de sanções administrativas cabíveis.

13.7.3. Antes da aplicação da glosa, a contratada deverá ser formalmente notificada para apresentar justificativa, assegurado o contraditório.

13.7.4. A reincidência de falhas críticas, a repetição de descumprimento do IDM por 3 meses consecutivos ou a ocorrência de falhas graves com impacto direto na operação hospitalar poderá ensejar, além da glosa, a adoção das demais medidas contratuais cabíveis.

13.8. Para fins deste Termo de Referência, consideram-se horas úteis aquelas compreendidas entre 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, incluído os sábados.

14. **DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

- I - Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- II - Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;
- III - Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da administração quanto a continuidade do contrato.

#### 15. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICA

15.1. A execução do objeto será realizada de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da então Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, no que couber.

15.2. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

15.3. Que os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagens individuais adequadas, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

15.4. Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2.

15.5. A CONTRATADA, de maneira isolada ou em parceria com o fabricante, deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte dos produtos e materiais inservíveis originários da contratação, recolhendo-os aos pontos de coleta ou centrais de armazenamentos mantidos pelo respectivo fabricante ou importador, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 01, de 18/03/2010, da Lei nº 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, Resolução CONAMA nº 416, de 30/09/2009, e legislação correlata.

15.6. A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

15.7. A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88.

#### 16. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

16.1. Não será exigida garantia contratual para a presente contratação.

16.2. A não exigência de garantia decorre das características do objeto, da forma de execução contratual, do pagamento vinculado à efetiva prestação dos serviços e da circunstância de a contratação ser celebrada com ente integrante da Administração Pública, o que reduz significativamente o risco de inadimplemento e afasta, no caso concreto, a necessidade de imposição de garantia para resguardar a execução contratual.

16.3. A opção pela não exigência de garantia observa os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da economicidade, considerando que a exigência, na hipótese, não se mostra necessária para a adequada proteção da Administração.

#### 17. VIGÊNCIA E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

17.1. O prazo de vigência inicial da contratação será de 36 meses, contado da assinatura do contrato, admitida a prorrogação nos termos do RCC 3.0, desde que demonstrada a permanência da necessidade, a vantajosidade da continuidade contratual, a adequação dos preços e o interesse da HU Brasil.

17.2. A vigência inicial de 36 meses justifica-se pela natureza integrada da solução, pela necessidade de implantação, estabilização e sustentação contínua da telefonia IP em nuvem, pela dependência da infraestrutura tecnológica disponibilizada pela Telebras, pela redução dos riscos de descontinuidade do serviço e pela maior previsibilidade operacional para o Hospital Universitário da UFCat/HU Brasil.

17.3. Os serviços de solução de telefonia IP em nuvem (VoIP/UCaaS) enquadram-se como serviços continuados, nos termos do art. 191, I, do RCC 3.0, tendo em vista que a necessidade permanente ou prolongada do objeto impõe à contratada o dever de realizar conduta que se renova ou se mantém durante a vigência contratual.

17.4. O contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas no art. 196 do RCC 3.0, inclusive para melhor adequação técnica da solução ou para alteração quantitativa do objeto, até 25% do valor inicial atualizado do contrato. As supressões superiores a esse limite dependerão de acordo entre as partes, mediante justificativa nos autos, preservação da funcionalidade da solução e recomposição do equilíbrio econômico-financeiro inicial, quando cabível, vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na matriz de riscos como de responsabilidade da contratada.

17.5. O contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes, nas hipóteses previstas no art. 196 do RCC 3.0, para melhor adequação técnica da solução ou alteração quantitativa do objeto, quando necessário. Os acréscimos observarão o limite de até 25% do valor inicial atualizado do contrato.

17.5.1. As supressões poderão ser formalizadas mediante ajuste entre as partes, desde que justificadas nos autos, compatíveis com a preservação da funcionalidade da solução e acompanhadas, quando cabível, da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro inicial, vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na matriz de riscos como de responsabilidade da contratada.

#### 18. ANEXOS

18.1. ANEXO I – Modelo de Termo de Recebimento da Implantação, Configuração e Ativação dos Serviços ([58982686](#));

18.2. ANEXO II – Modelo de Relatório Mensal de Prestação dos Serviços e Medição ([58982911](#));

18.3. ANEXO III – Análise de Riscos ([60832433](#))



Documento assinado eletronicamente por **Maroun Simao Padilha, Coordenador(a)**, em 15/05/2026, às 15:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **60925876** e o código CRC **CBD7D23A**.

---

Referência: Processo nº 23477.008111/2026-19 SEI nº 60925876

---

Criado por [maroun.padilha](#), versão 6 por [maroun.padilha](#) em 15/05/2026 14:55:01.