

## FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

## Edital 24/2026

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
24/2026	154043-FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA	HUGO DIAS NONATO	15/05/2026 11:32 (v 0.8)
Status			
ASSINADO			

## 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		23117.031447/2024-02

## 1. DO OBJETO

## PREGÃO ELETRÔNICO

90024/2026

## CONTRATANTE (UASG)

(154043)

## OBJETO

Contratação de serviços contínuos de empresa especializada, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), englobando uma solução de PABX Virtual hospedada em nuvem, com tecnologia baseada em protocolo SIP e Voz sobre IP (VoIP); incluindo: portabilidade numérica; DDR (Discagem Direta a Ramal); franquia ilimitada para ligações Local e Longa Distância Nacional (LDN), fixo-fixo e fixo-móvel; e sob demanda, na modalidade de Longa Distância Internacional (LDI); com fornecimento de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato; licenciamento para softphone e serviço de URA (Unidade de Resposta Audível). A contratação compreende: serviços de implantação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, treinamento e acesso ao portal web para gerenciamento/monitoramento das ligações telefônicas. A solução deve estar hospedada em data center localizado em território nacional, com disponibilidade igual ou superior a 99,8%, com redundância geográfica, para atendimento à Universidade Federal de Uberlândia (UFU), nas localidades de Uberlândia, Patos de Minas, Ituiutaba e Monte Carmelo, conforme Termo de Referência.

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 2.732.118,00

## DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 08/06/2026 às 09h (horário de Brasília)

## Critério de Julgamento:

MENOR PREÇO

## Modo de disputa:

ABERTO E FECHADO

## TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM

## MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

NÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Torna-se público que a **UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**, por meio da **DIRETORIA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**, sediada na Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P, Campus Santa Mônica, Uberlândia-MG, CEP 38400-902, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

## **1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é Contratação de serviços contínuos de empresa especializada, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), englobando uma solução de PABX Virtual hospedada em nuvem, com tecnologia baseada em protocolo SIP e Voz sobre IP (VoIP); incluindo: portabilidade numérica; DDR (Discagem Direta a Ramal); franquia ilimitada para ligações Local e Longa Distância Nacional (LDN), fixo-fixo e fixo-móvel; e sob demanda, na modalidade de Longa Distância Internacional (LDI); com fornecimento de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato; licenciamento para softphone e serviço de URA (Unidade de Resposta Audível). A contratação compreende: serviços de implantação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, treinamento e acesso ao portal web para gerenciamento/monitoramento das ligações telefônicas. A solução deve estar hospedada em data center localizado em território nacional, com disponibilidade igual ou superior a 99,8%, com redundância geográfica, para atendimento à Universidade Federal de Uberlândia (UFU), nas localidades de Uberlândia, Patos de Minas, Ituiutaba e Monte Carmelo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 4 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

## **2. DO REGISTRO DE PREÇOS**

2.1. Não se aplica.

## **3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

3.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estejam previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil.

3.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

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

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

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto nº 8.538, de 2015.

3.7. Em atendimento aos Acórdãos 2426/2020 - PLENÁRIO e 1274/2021 - PLENÁRIO é permitida, inclusive, a participação de entidades sem fins lucrativos, desde que seu ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação.

3.8. Não poderão disputar esta licitação:

3.8.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.8.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.8.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.8.4. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.8.5. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.8.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.8.7. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.8.8. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.8.9. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.8.10 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.9. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.10. O impedimento de que trata o item 3.8.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.11. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.8.4 e 3.8.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.12. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.13. O disposto nos itens 3.8.4 e 3.8.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.14. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

3.15. A vedação de que trata o item 3.9 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

## **4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO**

4.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

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

5.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

5.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 9.1.1 e 9.12.2 deste Edital.

5.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

5.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

5.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

5.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

5.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.6. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício.

5.7. No caso das empresas que foram beneficiadas pela Lei nº 12.546, de 2011, as propostas de preços deverão ser apresentadas com as alíquotas em vigor, nos termos da Lei nº 14.973, de 2024, aplicáveis para o ano de apresentação da proposta.

5.7.1. A pedido da empresa contratada, o preço do contrato poderá ser revisto, nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9º A e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.

5.8. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.8.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

5.8.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

5.9. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

5.9.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

5.9.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

5.9.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.9.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.9.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.9.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

5.9.7 que participe do capital de outra pessoa jurídica;

5.9.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

5.9.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

5.9.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

5.9.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

5.10. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da lei n. 14.133, de 2021.

5.11. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.4, 5.8 ou 5.10 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.12. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.13. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.14. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

5.15. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

5.15.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

5.15.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

5.16. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

5.16.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

5.16.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

5.17. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 5.15 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

5.18. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

5.19. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

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

6.1.1. valor total do item;

6.1.2. marca;

6.1.3. fabricante;

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

6.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

6.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

6.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência/Projeto Básico, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

6.12. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico.

6.13. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6.14. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

6.15. Os custos mínimos relevantes e demais informações referentes aos benefícios trabalhistas encontram-se definidos no Termo de Referência.

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

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

7.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão e os licitantes.

7.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item

7.5.1. Ao formularem seus lances, os fornecedores participantes terão que oferecê-los em valores com duas casas decimais após a vírgula (casa dos centavos).

7.5.2. Caso ocorram lances com mais de 2 (duas) casas decimais, o Pregoeiro estará autorizado a adjudicar o lance com o menor valor.

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (um centavo).

7.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

7.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

7.11. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

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

7.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

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

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

7.12. Caso seja adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

7.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.



7.12.3. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

7.12.4. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

7.12.5. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

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

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

7.13.2. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 7.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

7.13.3. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

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

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

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

7.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

7.21.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

7.21.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.21.4. A licitante mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.21.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.21.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.21.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

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

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

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

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

7.23.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

7.23.4. declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto nº 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025.

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

7.24.1. empresas brasileiras;

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

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

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

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

7.26.1. Não será permitido que o valor unitário seja superior ao valor de referência unitário da pesquisa de preços representada na tabela de itens anexa ao Termo de Referência, de modo a coibir a ocorrência de qualquer "jogo de planilha".

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

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

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

7.26.5. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

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

## **DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

7.28. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

7.28.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal, estando esta condição devidamente comprovada:

7.28.1.1. no caso de proprietário ou sócio, através de consulta ao SICAF;

7.28.1.2. na situação de não cadastrado ou irregular no SICAF, através do Contrato Social da Empresa;

7.28.1.3 não sendo proprietário nem sócio, por Procuração (assinada pelo proprietário ou por um sócio com tal poder).

7.28.2. conter a indicação do banco, número da conta e agência e/ou chave PIX vinculada ao Banco e Conta informados do licitante vencedor, para fins de pagamento;

7.28.3. conter a indicação de nome ou razão social do proponente, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail) para contato, bem como do seu representante: nome, estado civil, profissão, CPF, Carteira de Identidade, domicílio e cargo na Empresa.

7.28.4. declarar expressamente de que os preços apresentados são absolutamente líquidos, já incluídos todos os custos, diretos ou indiretos, inerentes ao objeto (salários, tributos, encargos sociais, fretes, material etc).

7.28.5. Nome do fabricante e nome comercial do(s) produto(s). Características do produto ofertado e número do registro na Anvisa / Ministério da Saúde, nos casos em que houver.

7.28.6. Empresas fornecedoras de produtos químicos deverão apresentar FISPQ (Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos).

7.29. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

7.29.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

7.30. Os valores, os preços e os custos utilizados terão como expressão monetária a moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 12º, II da Lei nº 14.133/2021).

7.30.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

7.31. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

7.32. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

7.33. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

7.34. Juntamente a proposta, a licitante vencedora deve apresentar:

7.34.1. Apresentação de catálogo, em língua portuguesa, com imagem do bem ofertado e detalhamento de informações suficientes para avaliação da proposta, demonstrando a adequação da linha de produção às especificações requeridas no Termo de Referência;

7.34.2. Declaração emitida pela empresa, assinada por representante devidamente constituído e comprovado, que a mesma prestará a assistência técnica, comprometendo-se a executar os serviços de assistência técnica ao objeto desta licitação, em conformidade com as disposições do Termo de Referência. A declaração deve estar acompanhada de comprovantes que a empresa indicada para Assistência Técnica possui a habilitação para exercer tal atividade.

## 8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 3.10 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

8.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS,

8.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

8.1.4. Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

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

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

8.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

8.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.4.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.4.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

8.4.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8.5. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

8.6. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

8.6.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

8.7. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.8.1. conter vícios insanáveis;

8.8.2 não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;

8.8.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.8.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.8.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;

8.8.6. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

8.9. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

8.10. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

8.10.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

8.10.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

8.11. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.

8.12. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

8.12.1. Em se tratando de obras e serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

8.12.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

8.12.3. Caso a produtividade seja diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

8.12.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

8.12.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

8.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

8.13.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

8.13.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.15. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

8.16. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico exija a apresentação de amostra[A5] , o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

8.17. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

8.18. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.19. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

8.20. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

## 9. DA FASE DE HABILITAÇÃO

9.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

9.2 Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

9.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o Termo de Referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

9.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou cópia.

9.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

9.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

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

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

9.10. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

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

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

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

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

9.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

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

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

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

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

9.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas, para:

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

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

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

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

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

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



9.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 9.12.1.

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

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

9.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## 10. DO TERMO DE CONTRATO

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

10.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.2.1. Prioritariamente, a convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do **T e r m o** de Contrato ou para o aceite do instrumento equivalente, será realizada por meio eletrônico utilizando-se o SEI (<http://www.ufu.br/sei>).

10.2.1.1. Para que se proceda à convocação na forma acima mencionada, quando da confirmação da homologação pelo sistema COMPRASNET, a licitante vencedora deverá se cadastrar como USUÁRIO EXTERNO no sistema acima indicado, clicando na opção: PETICIONAMENTO (Usuário Externo). As instruções de cadastro constam na página <https://ufu.br/sei#usuario-externo-peticionamento>.

10.2.1.2. O cadastro deverá ser feito no nome do(a) representante legal da empresa.

10.2.1.3. A assinatura do termo de contrato e o aceite do instrumento equivalente também poderão ser realizados pelo SEI, por meio de assinatura eletrônica, a ser realizada no mesmo prazo indicado no item 10.3, ou presencialmente na Divisão de Contratos da Universidade Federal de Uberlândia, localizada na Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P, sala 201b, Campus Santa Mônica, Uberlândia-MG.

10.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de **5 (cinco)** dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até **5 (cinco)** dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de **5 (cinco)** dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

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

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

10.6. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

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

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

10.8. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

10.9. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

10.10. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

## **11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

11.1 Não se Aplica.

## **12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

12.1. Não se aplica.

## **13. DOS RECURSOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico:

13.10.1. Pesquisa Pública Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Universidade Federal de Uberlândia (UFU): [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_processo\\_pesquisar.php?acao\\_externa=protocolo\\_pesquisar&acao\\_origem\\_externa=protocolo\\_pesquisar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0).

13.10.2. Licitações UFU: <https://licitacoes.ufu.br/licitacoes/busca-avancada>.

## 14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

14.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão durante o certame;

14.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

14.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

14.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

14.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

14.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

14.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital.

14.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

14.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

14.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

14.1.6. fraudar a licitação;

14.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

14.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

14.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

14.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

14.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

14.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

14.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

14.2.1. advertência;

14.2.2. multa;

14.2.3. impedimento de licitar e contratar e

14.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

14.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

14.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

14.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

14.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

14.4.1. Para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

14.4.2. Para as infrações previstas nos itens 14.1.4, 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

14.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

14.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021.

14.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 14.1.4, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

14.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido

por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

14.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

14.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à União.

14.15. Além das sanções previstas neste edital, bem como no contrato ou instrumento equivalente, estará sujeito às sanções previstas na Portaria REITO nº. 423, que estabelece procedimentos para aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da Universidade Federal de Uberlândia, disponível em:

[https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5QcZYYJDQjXQ4sPyxi2V7iLHY1JZhltbOyWGII3W07CgC8yckhwnBDQtQZRszY28ZvM3PdtP-bNa3tUmvyW3EZD](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5QcZYYJDQjXQ4sPyxi2V7iLHY1JZhltbOyWGII3W07CgC8yckhwnBDQtQZRszY28ZvM3PdtP-bNa3tUmvyW3EZD).

14.16. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no Sicaf.

14.16.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

## 15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: e-mail [licita@reito.ufu.br](mailto:licita@reito.ufu.br).

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

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

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

## 16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: <http://www.licitacoes.ufu.br>.

16.10.1. Considerando a possibilidade de retirada eletrônica deste Edital, o qual se encontra disponível no site: [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras), prevalecerá, em caso de divergência, o Edital adquirido no site da Universidade, endereço eletrônico, ou seja <http://www.licitacoes.ufu.br>. Além disto, em caso de divergência de Itens gerados pelo Portal de Compras do Governo Federal e o Termo de Referência, prevalecem as descrições contidas no Termo de Referência.

16.11. Caso juntamente a aquisição de bens haja a prestação de serviços, como de instalação de equipamento, a empresa contratada deve, conforme o enquadramento tributário da empresa e a disponibilidade no seu estado e município, emitir NF-e conjugada ou dois documentos distintos (NF-e e NFS-e) para cada operação. Tal ação visa permitir que os setores responsáveis possam efetuar a incorporação dos bens e os registros patrimoniais/contábeis de acordo com o Regime de Competência e demais princípios e normas de Contabilidade correlatos, procedendo também ao correto registro do início de sua depreciação, para retratar fidedignamente os fatos a atos concernentes a essas aquisições.

16.12. Nas notas fiscais encaminhadas pelos fornecedores deve constar a garantia, data de validade e número de série dos materiais entregues, conforme o caso.

16.13. Deverá ser cumprido o estabelecido no Guia de Conduta Ética Relacionada Contratações, conforme Portaria PROPLAD Nº 136, de 29 de maio de 2023, disponível em: [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv\\_\\_KK\\_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B\\_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv__KK_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8).

16.14. Deverá ser cumprida a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), conforme Portaria REITO Nº 357, de 25 de janeiro de 2023 [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5TFIOhUtTalwNQKdMer9F\\_SEghtRU33SIfKoKts1vCED\\_b0RzB58mfFs2A--uIOZL1vtqUXaaovAozFFgaVctfK](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5TFIOhUtTalwNQKdMer9F_SEghtRU33SIfKoKts1vCED_b0RzB58mfFs2A--uIOZL1vtqUXaaovAozFFgaVctfK).

16.15. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

16.15.1. Anexo I - Termo de Referência (7303083);

16.15.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar (7223740);

16.15.2. Anexo II – Minuta de Termo de Contrato (7315164);

Cleiton Rodrigues de Oliveira Martins  
Diretor de Compras e Licitações  
Portaria de Designação REITO nº 209/2019

## 17. 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](#).

**CLEITON RODRIGUES DE OLIVEIRA MARTINS**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 15/05/2026 às 11:32:09.*

Termo de Referência 24/2026

Informações Básicas

[Este documento é sigiloso | Justificativa: Fase interna]

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
24/2026	154043-FUNDACAO UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLANDIA	AFONSO CELSO FURTADO PIMENTA NEVES	11/05/2026 16:58 (v 0.9)
Status	ASSINADO		

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		23117.031447/2024-02

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de serviços contínuos de empresa especializada, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), englobando uma solução de PABX Virtual hospedada em nuvem, com tecnologia baseada em protocolo SIP e Voz sobre IP (VoIP); incluindo: portabilidade numérica; DDR (Discagem Direta a Ramal); franquia ilimitada para ligações Local e Longa Distância Nacional (LDN), fixo-fixo e fixo-móvel; e sob demanda, na modalidade de Longa Distância Internacional (LDI); com fornecimento de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato; licenciamento para softphone e serviço de URA (Unidade de Resposta Audível). A contratação compreende: serviços de implantação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, treinamento e acesso a portal web para gerenciamento/monitoramento das ligações telefônicas.
- 1.2. A solução deve estar hospedada em data center localizado em território nacional, com disponibilidade igual ou superior a 99,8%, com redundância geográfica, para atendimento à Universidade Federal de Uberlândia (UFU), nas localidades de Uberlândia, Patos de Minas, Ituiutaba e Monte Carmelo, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

	LOTE	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA CONTRATO (POR MÊS)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL	VALOR ESTIMADO PARA 60 MESES
	1	Assinatura de ramal IP (DDR), compatível com dispositivos: aparelhos telefônicos IP, ATAs e softphones, conforme especificado no Termo de Referência.	26107	Unidade	2800	R\$ 12,48	R\$ 34.944,00	R\$ 419.328,00	R\$ 2.096.640,00
		Aparelho IP básico, fornecido em regime de comodato, incluindo							



GRUPO ÚNICO	2	instalação, manutenção, programação e configuração, conforme especificado no Termo de Referência.	18627	Unidade	700	R\$ 14,73	R\$ 10.311,00	R\$ 123.732,00	R\$ 618.660,00
	3	Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI), originada em terminal fixo (ramal IP) e destinada a qualquer país/região, para fixo ou móvel, conforme especificado no Termo de Referência.	27839	Minuto	40	R\$ 1,95	R\$ 78,00	R\$ 936,00	R\$ 4.680,00
	4	Licença de URA - Unidade de Resposta Audível, conforme especificado no Termo de Referência.	26107	Unidade	10	R\$ 20,23	R\$ 202,30	R\$ 2.427,60	R\$ 12.138,00
	TOTAIS						R\$ 45.535,30	R\$ 546.423,60	R\$ 2.732.118,00

1.3. O quantitativo dos lotes acima poderão ser requisitados ao longo da contratação, conforme necessidades administrativas e dentro do prazo contratual, não gerando assim, inicialmente, a obrigação de a Administração contratar o total previsto para estes itens de uma só vez.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por Preço Unitário.

1.5. Os lotes que compõem o objeto desta licitação formam um **Grupo Único** e não será admitido o seu parcelamento, conforme justificativa detalhada apresentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), que demonstra a inviabilidade técnica/econômica de divisão da solução a ser contratada.

1.6. No preço proposto devem estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos como: transportes, impostos de qualquer natureza e despesas diretas ou indiretas para a realização das atividades relacionadas à contratação.

1.7. A contratação de links de internet e de comunicação de dados interna da UFU não faz parte do objeto desta licitação, pois será utilizada a infraestrutura de rede já existente na instituição, que dispõe de switches gerenciáveis e largura de banda suficientes para atender à demanda existente e à solução contratada.

#### Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.8. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

#### Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.9. O serviço é enquadrado como **serviço contínuo**, nos termos do art. 6º, inciso XVI da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que é essencial à comunicação institucional e deve ocorrer de forma ininterrupta para o pleno exercício das atividades administrativas, acadêmicas, hospitalares e de pesquisa e extensão da UFU, visando garantir a eficiência do serviço público e o cumprimento da missão institucional, sendo a vigência plurianual a opção mais vantajosa, pois evita a descontinuidade de serviços e o desperdício dos recursos com a realização de novas licitações anuais, além de permitir a obtenção de melhores condições econômicas, como preços mais baixos e estáveis ao longo do tempo, garantindo maior previsibilidade e planejamento para a Administração e para o Contratado.

#### Prazo de vigência

1.10. O prazo de vigência da contratação é de **60 (sessenta) meses**, contados da **data de assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.10.1. Justifica-se o período inicial contratual de 60 (sessenta) meses com o objetivo de se obter vantagem econômica para a CONTRATANTE, visto que a contratação em prazo mais longo permite que a empresa ofereça um preço mensal mais baixo na licitação do objeto devido à diluição dos custos de investimento (licenciamento, fornecimento de equipamentos, treinamento, instalação e configuração da solução), gerando economia de escala e menor custo de transição (custo de trocar de empresa), além de se evitar a descontinuidade de serviços e o desperdício dos recursos da Administração com a realização de novas licitações anuais.

1.11. Considerando que se trata de serviço continuado com o prazo de vigência de 5 anos (60 meses), deverão ser observadas as diretrizes estabelecidas nos incisos I, II e III do art. 106 da Lei nº 14.133, de 2021:

1.11.1. A autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual, conforme estabelecido no inciso I, considerando as justificativas apresentadas nos itens 1.9 e 1.10.1 deste Termo de Referência.

1.11.2. Em atendimento ao inciso II (art. 106, Lei 14.133/2021), a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção;

1.11.3. A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, conforme estabelecido no inciso III do art. 106, da Lei nº 14.133, de 2021.

1.12. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2026**, conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: **25648387000118-0-000001/2026**;
- II. Data de publicação no PNCP: **28/04/2025**;
- III. Id do item no PCA: **7070**;
- IV. Classe/Grupo: **141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC)**;
- V. Identificador da Futura Contratação: **154043-1060/2026**.

2.3. O presente TERMO DE REFERÊNCIA visa definir os parâmetros para a contratação, na expectativa de garantir a melhoria dos serviços de comunicação desta instituição, considerando os melhores padrões e práticas existentes neste quesito, até o momento atual;

2.4. Os serviços de telefonia se enquadram na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei Federal nº 14.133/2021, haja vista possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado;

2.5. Os serviços de telefonia são imprescindíveis para o pleno exercício das atividades administrativas, acadêmicas, hospitalares, de pesquisa e extensão da UFU, permitindo uma comunicação célere e pronto atendimento a servidores, fornecedores, comunidade e alunos da Universidade Federal de Uberlândia, sendo essenciais para o cumprimento da missão institucional do Órgão.

2.6. Caracteriza-se como um dos principais meios de comunicação utilizados pela Universidade Federal de Uberlândia, tanto para cumprimento dos fins institucionais, acadêmicos e administrativos, quanto para atendimento ao público interno e externo. A utilização deste meio de comunicação requer um mecanismo de constante atualização tecnológica e segurança operacional, com a finalidade de assegurar a continuidade e a manutenção dos serviços prestados.

2.7. Nesta esteira, destaca-se que a continuidade na prestação deste serviço torna imperativa a contratação de empresa para prestação de serviço de telefonia, de modo a suprir as necessidades de comunicações telefônicas desta Instituição, com economicidade e eficiência.

2.8. A presente contratação objetiva selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos.

2.9. Enquadramento da contratação: A contratação fundamenta-se no art. 2º, inciso V, e art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021 e nas demais normas legais e regulamentares atinentes à matéria.

## 2.10. Da participação na Licitação

### 2.10.1. Da exclusividade de participação de fornecedores na condição de ME/EPP:

2.10.1.1. Não será aplicada a exclusividade de participação, conforme justificativa feita no Estudo Técnico Preliminar, complementado abaixo.

- A aplicação da exclusividade para microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) em licitações públicas pode prejudicar a competitividade e a eficiência do certame, conforme destacado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) no Acórdão 718/2024-TCU-Plenário. A restrição de participação apenas a fornecedores enquadrados como ME/EPP reduz o universo de concorrentes, comprometendo a diversidade de propostas e dificultando a obtenção da melhor oferta para a Administração Pública. Além disso, a inexistência de pelo menos três fornecedores competitivos na localidade ou região, conforme exigido pela LC 123/2006 e pelo Decreto nº 8.538/2015, compromete a legalidade e a viabilidade da exclusividade, como reconhecido no Acórdão 6329/2020-TCU-Segunda Câmara. Essa situação pode levar a contratações desvantajosas, com preços acima do mercado, ferindo o princípio da economicidade previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.
- Considerando que o valor estimado para a contratação excede o limite fixado no inciso I do Art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006, e que o objeto a ser contratado não se enquadra na categoria de “bens de natureza divisível”, cuja fragmentação comprometeria a eficiência e a padronização dos serviços (conforme inciso III do Art. 48, da referida Lei), o presente certame será regido pelo regime de ampla participação, não se aplicando a exclusividade para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP).

### 2.10.2. Da participação de pessoas físicas

2.10.2.1. Não será permitida a participação de **pessoas físicas** no certame, por não atender as exigências previstas no Estudo Técnico Preliminar, em conformidade com o parágrafo único, art. 4º, da IN SEGES/ME nº 116, de 21 de dezembro de 2021.

- Justificativa Técnica: A exclusão da participação de pessoas físicas se baseia nas exigências previstas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) para a contratação do serviço de PABX virtual. O ETP detalha os requisitos técnicos e operacionais complexos necessários, como a prestação de serviços de plataforma de telefonia PABX em nuvem, fornecimento de telefones IP e URA em comodato, e suporte contínuo, que geralmente demandam uma estrutura empresarial (pessoa jurídica) para serem integralmente atendidos.
- O objeto trata de prestação de serviços de telefonia fixa comutada – STFC, cuja outorga/autorização da ANATEL só está disponível para pessoas jurídicas devidamente qualificadas. (vide "Obter autorização para Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-para-servico-telefonico-fixo-comutado>).

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

#### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

3.2. A presente contratação tem por objeto a contratação de empresa especializada, para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e fornecimento de solução tecnológica de PABX Virtual, hospedada em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologia VoIP (Voz sobre IP), englobando o fornecimento, implantação, ferramentas de gerenciamento e monitoramento, manutenção (preventiva e corretiva) e suporte técnico dos serviços e equipamentos necessários, conforme especificações técnicas detalhadas no **Anexo III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar**, e em conformidade com a legislação vigente.

3.2.1. Os serviços devem ser prestados de forma contínua, sob demanda e atender os níveis de serviço pactuados, garantindo alta disponibilidade, desempenho, escalabilidade, segurança e interoperabilidade com os sistemas e infraestrutura já existentes.

3.3. Os serviços deverão ser disponibilizados nas quantidades especificadas na Ordem de Serviço expedida pela Contratante;

3.4. A Contratante será cobrada única e exclusivamente pela quantidade de serviços e/ou assinaturas /ramais medidos mensalmente proporcional ao período que ficaram ativos no mês e após a apuração no Instrumento de Medição de Resultado - IMR.

#### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.5. O detalhamento de cada serviço e as especificações técnicas mínimas encontram-se no no **Anexo III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar**.

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos de contratação, foram abordados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### Sustentabilidade

4.2. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, a contratação está alinhada com os Planos: Diretor de Logística Sustentável e de Contratações Anual, além de outros instrumentos de planejamento da Administração, de acordo com o art. 7º da IN SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022, e art. 7º da IN SEGES/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022, devendo ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.2.1. Devem ser adotados no que couber, os critérios e práticas de sustentabilidade ambiental nas aquisições de bens e/ou na execução de serviços, observando as disposições estabelecidas na Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, e na Instrução Normativa nº 01/2010 - SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe ainda sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.2.2. Pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, para 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;

4.2.2.1. Garantir que os equipamentos fornecidos sejam construídos com materiais recicláveis e que possibilitem destinação ambientalmente adequada ao final de sua vida útil;

4.2.2.2. Assegurar que as embalagens utilizadas sejam reduzidas, recicláveis ou retornáveis, evitando o uso desnecessário de materiais;

4.2.2.3. Reduzir o consumo de papel e insumos, privilegiando meios digitais de comunicação e gestão sempre que possível;

4.2.2.4. Adotar práticas que minimizem a emissão de gases de efeito estufa, privilegiando transporte e logística que favoreçam a redução da pegada de carbono.

4.2.3. A Contratada deverá apresentar, quando solicitado, plano de logística reversa para os equipamentos fornecidos em comodato, garantindo o descarte ecológico ou a reciclagem ao final da vida útil, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010). A Contratada será responsável pelo recolhimento dos aparelhos no encerramento do contrato, obedecendo aos procedimentos de logística reversa;

4.2.4. Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Contratações Sustentáveis", 8ª Edição (Outubro de 2025) e na Cartilha "Como Inserir Critérios de Sustentabilidade nas Contratações Públicas", da Advocacia-Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

### **Indicação de marcas ou modelos**

4.3. Não se aplica nesta contratação.

### **Da exigência de carta de solidariedade**

4.4. Não haverá exigência de carta de solidariedade nesta contratação.

### **Subcontratação**

4.5. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

### **Garantia da contratação**

4.6. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor [anual] da contratação.

4.7. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.7.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.7.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.7.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.7.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.7.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

- 4.8. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.
- 4.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.11. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.11.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.12. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.12.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.12.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e
- 4.12.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.14. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.15. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificado.
- 4.16. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.16.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 4.16.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.17. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.17.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.17.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.18. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.19. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.20. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

4.21. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

## **Vistoria**

4.22. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

## **Instalação de escritório**

4.23. Não será exigido da Contratada que possua ou instale escritório na(s) localidade(s) para atender a esta contratação.

## **Margem de Preferência**

4.24. Não foram localizados atos normativos que viessem a estabelecer margens de preferência para serviços nacionais que atendam a normas técnicas brasileiras, referentes ao objeto desta contratação.

## **4.25. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.25.1. A solução de telefonia deverá ser disponibilizada em nuvem e operar baseada em protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*), em conformidade com a RFC 3261, garantindo interoperabilidade com equipamentos e softwares padrões de mercado.

4.25.2. A solução de telefonia deve incluir a interconexão com as redes públicas de telecomunicações do Brasil (STFC e SMP), garantindo tráfego de voz, local e longa distância (LDN/LDI), com alta qualidade e segurança (criptografia TLS/SRTP). A solução deve suportar funcionalidade de Discagem Direta Internacional (DDI), habilitada por perfil de usuário, permitindo originar chamadas diretamente dos ramais para telefones fixos e móveis internacionais.

4.25.3. A solução deve possuir recursos suficientes para gerenciar e manusear as chamadas, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final. Deve suportar, de forma simultânea, no mínimo 15% da quantidade dos ramais com assinatura ativa para ligações entrantes e de saída.

4.25.4. A solução deverá ser provida com um plano de voz ilimitado para chamadas locais e nacionais (fixo-fixo e fixo-móvel) por um valor fixo mensal (franquia). As ligações diretas internacionais (LDI) constituem exceção a essa franquia e deverão ser cobradas por minuto utilizado, com tarifa pré definida, respeitando-se a demanda mensal máxima estabelecida no Termo de Referência.

4.25.5. **Acesso à plataforma:** Considerando que a Universidade Federal de Uberlândia realiza o cadastro e o controle de acesso via AD/LDAP (*Active Directory/LDAP*), a solução deverá permitir a integração com serviços de diretório da Contratante para fins de autenticação e uso das ferramentas disponibilizadas (*softphone*, portal *web*, etc).

4.25.5.1. A UFU utiliza tecnologias baseadas em LDAP para garantir a segurança da informação, inclusive relacionada à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018), através do controle centralizado de identidades, reduzindo riscos de acesso não autorizado e otimizando o provisionamento/desprovisionamento automático de usuários.



4.25.6. A solução deverá disponibilizar na *web*, portal de administração para controle e gestão através de painéis de controle (*dashboards*) com indicadores operacionais que permita: gerenciar chamadas, contatos, serviços, disponibilidade do sistema, aspectos de qualidade de voz, registrar dados de chamadas, bem como programação das facilidades e recursos.

4.25.6.1. O portal deve suportar diferentes níveis de acesso para administradores, com perfis hierárquicos de acesso e de configuração, para gestores e usuários.

4.25.6.2. Controle de Acesso e Privilégios: Deve ser implementado com um sistema robusto de controle de acesso, assegurando que apenas pessoal autorizado possa realizar alterações críticas ou acessar informações sensíveis.

4.25.7. A solução deve garantir suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-256 ou superior.

4.25.8. A Contratada deverá atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709 /2018) para o tratamento de dados pessoais.

#### 4.26. Requisitos Funcionais

4.26.1. A contratação deverá atender aos seguintes requisitos:

4.26.1.1. Serviço telefônico com maior flexibilidade na utilização dos ramais por meio de uma comunicação integrada e multiplataforma a partir de diversos dispositivos;

4.26.1.2. Solução segura e de fácil uso que realize chamadas de áudio a partir de dispositivos *mobile* e *desktop*, devendo manter a qualidade, segurança e confiabilidade das chamadas;

4.26.1.3. Realização de chamadas telefônicas entre ramais da solução utilizando apenas 4 (quatro) dígitos na discagem; chamadas telefônicas externas locais, de longa distância nacionais e internacionais através da Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC), com ligações ilimitadas (exceto ligações internacionais, que serão sob demanda); integração de telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), ATAs (Adaptador de Telefone Analógico) e também computadores, *tablets* e *smartphones*, estes últimos por meio de aplicativos que emulam o ramal com voz (*softphone*), garantindo uma solução de comunicação integrada de telefonia, de forma contínua;

4.26.1.4. Deverão ser disponibilizadas opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas entrantes e de saída. Os relatórios a serem gerados devem permitir a utilização de diversos tipos de filtros no portal, como chamadas por ramal, horário, localidade, duração das chamadas, entre outros;

4.26.1.5. Deverão ser fornecidos, na solução, aparelhos telefônicos IP em comodato conforme especificações detalhadas no Anexo III - Especificação Técnica. Os aparelhos deverão estar em conformidade com as normas técnicas e devidamente homologados pela ANATEL, em atendimento à legislação vigente.

- Em conformidade com as melhores práticas de segurança da informação, não será permitida a utilização de aparelhos IP que estejam em Fim de Vida Útil (*End-of-Life* - EOL) ou Fim de Suporte (*End-of-Service* - EOS), devido aos riscos inerentes de segurança (ausência de *patches* e atualizações);

4.26.1.6. A Contratada deverá configurar os ramais da plataforma nos aparelhos IP fornecidos em comodato e *softphones*, bem como nos aparelhos IP e ATAs remanescentes da UFU, sem custo adicional, conforme os modelos e quantidades informados abaixo:

a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: telefones IP novos, adquiridos em 2025. Quantidade: 70 unidades;

b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso e instalados na UFU. Modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T e Intelbras ATA 200. Quantidade: 80 unidades ativas.



4.26.1.6.1. Os aparelhos mencionados deverão ser instalados em locais a serem definidos pela Universidade, podendo abranger quaisquer *campi*, conforme a necessidade e conveniência da Administração.

4.26.1.7. A solução deverá estar em nuvem em *data center* disponibilizado pela Contratada, em território nacional.

4.26.2. Possuir lista acessível para cada ramal da central virtual com o histórico de chamadas de cada tipo (efetuadas, recebidas, perdidas), incluindo acesso para funções de controle de chamadas, a exemplo de rediscagem.

4.26.3. Implementar, independentemente de solicitação e de forma gratuita, bloqueios de:

a) ligações a cobrar;

b) prefixos específicos, tais como 0300, 0500, 0900 e similares;

c) auxílio à lista (102), Hora Certa (130) e similares, e

d) quaisquer outros serviços tarifados que não estejam cobertos pelo contrato.

4.26.3.1. Código de Seleção da Prestadora (CSP): A Contratada deverá permitir ligações de longa distância nacionais e internacionais somente através do CSP contratado.

4.26.4. A solução deverá permitir a criação individual e/ou geral de **lista de bloqueio** para números indesejados, não confiáveis ou desconhecidos, mediante solicitação à Contratada, devendo o bloqueio ser feito na central virtual.

4.26.5. Identificar automaticamente o número de origem, inclusive em comunicações entre os terminais da central virtual, apresentando-o no respectivo dispositivo tecnológico.

4.26.6. Deverá permitir que usuários finais configurem seus terminais telefônicos ou *softphones*, estabelecendo preferências e facilidades. A autorização para acessar um determinado conjunto de facilidades deve ser controlada pelo(s) administrador(es) da solução.

4.26.7. A configuração de data e hora dos terminais deverá ser realizada de forma centralizada.

4.26.8. A solução deve possuir única base de configuração, de forma que todas as funcionalidades e recursos estejam presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.

4.26.9. A solução deverá permitir a mobilidade de ramal por usuário, de modo que a retirada de um terminal de um ponto de rede e colocação em outro seja o suficiente para que ligações sejam feitas imediatamente, sem ações adicionais, considerando que os pontos estejam ativos com acesso à Internet.

4.26.10. Os terminais telefônicos IP deverão ter a capacidade de serem reinicializados a partir da interface de administração.

4.26.11. A Contratada deverá garantir a disponibilidade da solução conforme estabelecido no nível de serviço, com capacidade de *failover* automático em caso de falha de rede ou sistema.

#### 4.27. Requisitos Temporais

4.27.1. O prazo para o início do fornecimento do objeto (início operacional) será de **30 (trinta)** dias corridos, a partir do recebimento da ordem de início de serviço.

4.27.1.1. A Contratada deverá realizar, previamente ao início operacional e dentro do prazo estipulado, todas as configurações, parametrizações, instalações e testes necessários, garantindo a plena operacionalidade do objeto a partir da data de início definida na ordem de serviço."

4.27.2. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados pela Contratada 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os

casos de interrupções programadas, que deverão ser informados previamente à Contratante, e ressalvados os casos fortuitos, decorrentes de problemas não programados pela Contratada.

4.27.3. A Contratada deverá prestar as informações e os esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante em até 24 horas úteis, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.27.4. Os serviços de telefonia deverão ser prestados de forma ininterrupta. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço, de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido dentro dos prazos acordados.

#### 4.28. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.28.1. Os profissionais da Contratada, em visitas técnicas ou implantação física, devem utilizar trajes compatíveis com o ambiente corporativo ou exigidos para a atividade (EPI's) , portar crachá de identificação e seguir as normas de segurança da Contratante. No atendimento remoto, devem pautar-se pela cordialidade, profissionalismo e confidencialidade das informações.

4.28.2. A Contratada deve garantir que os dados de voz e usuários estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com rigorosos controles de acesso e confidencialidade. A Contratada deve apresentar os Termos de Confidencialidade/Ciência devidamente assinado pelo responsável da empresa.

4.28.3. Os requisitos ambientais estão contemplados no item 4.2. (Sustentabilidade).

#### 4.29. **Requisitos de Implantação**

4.29.1. Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia, entroncamento com a RPTC (Rede Pública de Telefonia Comutada) e o fornecimento de aparelhos telefônicos e ramais configurados para uso.

4.29.2. A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação/manutenção previamente agendadas e comunicadas para a Contratante.

4.29.3. A Contratada deverá providenciar a portabilidade das numerações telefônicas da UFU, conforme a legislação vigente sobre portabilidade numérica;

4.29.4. A empresa Contratada deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) vigente junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

4.29.5. A solução objeto deste estudo deve seguir o plano geral de metas da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia dos tipos discagem direta a ramal (DDR).

4.29.6. A implantação deverá ser realizada em conformidade com as melhores práticas de mercado;

4.29.7. As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da UFU quando esta entender necessário;

4.29.8. A prestação dos serviços de implantação será realizada em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

4.29.9. As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela Contratante;

4.29.10. Caso o atraso na entrega do objeto seja causado pela Contratante, a Contratada não sofrerá penalização pelos dias de retardo;

4.29.11. Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a Contratante poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização novamente da atividade, o que não exclui a possível aplicação de sanções ante a eventual não aceitação;

4.29.12. Concluída a implantação e dentro do prazo de operacionalização, serão realizados os testes de aceitação e a homologação final. Esta fase validará a infraestrutura e a plena funcionalidade dos serviços de telefonia, consolidando-se mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

#### 4.30. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.30.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais: portal web, telefone e e-mail, para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), durante toda a vigência contratual.

4.30.2. Os chamados abertos deverão conter no mínimo as seguintes informações:

- a) O número de protocolo do atendimento ou ticket;
- b) A data e hora de registro de abertura e de conclusão do atendimento;
- c) A classificação de Severidade (Crítica, Alta, Média, Baixa);
- d) Descrição do serviço solicitado e/ou incidente;
- e) O encaminhamento dado pela CONTRATADA.

4.30.3. A CONTRATANTE prestará o suporte de primeiro nível aos usuários da Universidade, filtrando o tipo dos problemas e solicitações, solucionando aqueles que se enquadrarem na competência deste nível. Caso necessário, abrirá um chamado para o suporte técnico da CONTRATADA.

4.30.3.1. Enquadram-se no atendimento de primeiro nível a solução dos seguintes problemas: ponto de rede, ponto de energia, queda do *link* de internet, esclarecimentos ao usuário quanto a dúvidas ou desconhecimento de utilização do aparelho ou *softphone*, verificação do *patch cord*, verificação se há desvio ou bloqueio do ramal.

4.30.4. O suporte técnico deverá ter profissionais com conhecimento técnico na tecnologia fornecida pela CONTRATADA, capazes de atender remotamente ou presencialmente aos chamados técnicos dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência (IMR), de acordo com a classificação de severidade.

4.30.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico presencial quando, de maneira formal (e-mail, ordem de serviço) e justificadamente, for solicitado pelo gestor ou fiscais do contrato, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, observando os prazos de resposta estabelecidos no Termo de Referência, contados do recebimento da solicitação.

4.30.6. A CONTRATADA prestará serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos e softwares da solução de telefonia, englobando: licenciamento, atualizações de *firmwares* e *patches* de segurança, garantindo o pleno funcionamento, durante a vigência contratual. A CONTRATADA deverá ainda dar suporte aos aparelhos IP e ATAs preexistentes na estrutura que tenham sido vinculados aos ramais ativados na nova solução, sem custos adicionais à CONTRATANTE. Equipamentos preexistentes:

- a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: aparelhos telefônicos IP (sem uso), adquiridos em 2025. Quantidade: 70 unidades.
- b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso (ativos), instalados na UFU. Fabricantes/modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T, Intelbras ATA 200. Quantidade: 80 unidades ativas.

4.30.7. A CONTRATADA deverá manter uma rotina de *backup* das configurações da plataforma para garantir recuperação rápida em caso de pane ou imprevisibilidade.

4.30.8. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo 24x7 da solução (disponibilidade, recursos e tráfego), atuando preventivamente na mitigação de riscos e incidentes potenciais, sem depender de demanda formal da UFU para iniciar a correção de falhas e garantir a disponibilidade pactuada.

4.30.9. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento contínuo da Qualidade de Serviço (QoS), com foco em métricas de voz, incluindo, mas não se limitando a: latência, *jitter* e perda de pacotes.

4.30.9.1. Caso ocorra a degradação dos parâmetros de qualidade, a CONTRATADA deverá investigar as causas e fazer as correções que envolva sua rede (PABX virtual, troncos SIP, etc), dentro do prazo estabelecido.

4.30.9.2. Sendo a causa na infraestrutura da CONTRATANTE (*links* de internet, roteadores, *switches*, LAN), a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico especificando a causa (ex: gargalo de banda, falta de QoS no roteador, etc). A CONTRATADA deverá prestar suporte consultivo, caso necessário, para que a CONTRATANTE realize as devidas correções, sendo isenta de penalidades por falha de infraestrutura interna do cliente.

4.30.10. Quando a solução apresentar falhas na plataforma da CONTRATADA, nos serviços STFC ou na interface do SBC (*Session Border Controller*) fornecido (incluindo o entroncamento SIP e a respectiva sinalização e mídia), o reparo será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, respeitando os prazos de atendimento acordados. A CONTRATADA exime-se de responsabilidade apenas se comprovado que a falha decorre exclusivamente de problemas no link de internet, na rede local interna, infraestrutura física ou equipamentos de terceiros sob gestão direta da CONTRATANTE, desde que a interface de entrega do serviço no SBC da CONTRATADA esteja operando em plena conformidade técnica.

4.30.11. Sem ônus para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro novo ou em perfeitas condições de uso, de mesma marca e modelo (ou superior, mediante autorização), no prazo máximo de 24 horas úteis nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento. O conserto, remoção, transporte e substituição do equipamento são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

4.30.11.1. **Exclui-se da responsabilidade da CONTRATADA** se o defeito foi causado por utilização inadequada, dolo ou negligência da CONTRATANTE, devidamente comprovados por laudo técnico fundamentado da CONTRATADA. Caso discorde, a CONTRATANTE poderá solicitar perícia técnica de terceiros, assumindo seus custos.

#### 4.31. Requisitos de Segurança

4.31.1. A Contratada deverá manter sigilo sobre fatos, atos, dados ou documentos de que tome conhecimento e que tenham relação ou pertinência com a UFU, durante e após a prestação dos serviços, sujeitando-se à aplicação das sanções civis e penais pelo descumprimento.

4.31.2. A Contratada deverá seguir os protocolos de segurança da informação, políticas e requisitos determinados pela UFU.

4.31.3. Os recursos de TI da UFU, caso sejam disponibilizados, não poderão ser utilizados pela Contratada para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

4.31.4. Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI, eventualmente concedidos à Contratada, deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.

4.31.5. Todos os equipamentos deverão ser configurados em conformidade com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança.

4.31.6. Os equipamentos fornecidos pela Contratada deverão ser entregues com *firmwares* compatíveis com a plataforma de telefonia (solução) contratada, garantindo funcionamento pleno, correções de segurança (*patches*) e suporte técnico vigente pelo fabricante durante toda a vigência do contrato

4.31.7. A Contratada deverá implementar medidas de segurança e observar as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) no tratamento de dados pessoais, tais como nomes, números e gravações de chamadas, garantindo a proteção dos direitos dos titulares.

#### 4.32. Verificação de amostra do objeto

4.32.1. Não se aplica, uma vez que o comodato dos aparelhos IP é parte integrante da prestação de serviços de telecomunicações, sendo os equipamentos de propriedade da contratada e de natureza fungível entre os aparelhos da mesma marca/modelo exigidos, dispensando-se a amostragem física, visto que a qualificação técnica será avaliada pela conformidade dos aparelhos com os requisitos mínimos (atendimento às especificações técnicas do ANEXO III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar) e pela qualidade do serviço, medida por meio de indicadores de desempenho.

4.33. Portabilidade numérica

4.33.1. A Contratada deverá possibilitar a portabilidade dos atuais números telefônicos em uso pela Contratante, com as faixas de numeração correspondentes às localidades, e nas devidas quantidades:

LOCALIDADE/BLOCO	NUMERAÇÃO RAMAIS		QUANTIDADE DE RAMAIS
Universidade Federal de Uberlândia	Prefixo	Numeração (Faixa de Ramais)	Quantidade
Campus Umuarama Uberlândia-MG	(34) 3225	8000 a 8299	800
	(34) 3225	8400 a 8799	
	(34) 3239	1300 a 1399	
Campus Educação Física Uberlândia-MG	(34) 3218	2900 a 2999	100
Santa Mônica Uberlândia-MG	(34) 3239	4000 a 4599	1300
	(34) 3239	4700 a 4799	
	(34) 3291	5900 a 5999	
	(34) 3291	6300 a 6399	
	(34) 3291	8300 a 8399	
	(34) 3230	9400 a 9699	
Reitoria (Bloco 3P - Santa Mônica) Uberlândia-MG	(34) 3239	4600 a 4699	400
	(34) 3239	4800 a 4999	
	(34) 3291	8900 a 8999	
Campus Glória Uberlândia-MG	(34) 2512	6600 a 6899	300
Patos de Minas UFU	(34) 3228	7900 a 7999	100
Ituiutaba UFU	(34) 3271	5200 a 5499	300
Monte Carmelo UFU	(34) 3810	1000 a 1099	100
Totais			3.400

Linhas de telefones fixos a serem migrados para o PABX em nuvem		
Local	Endereço	Quantidade de Linhas
	Fazenda Água Limpa: Endereço: Rodovia MGC 455, Km 18 – Bairro Zona Rural – Uberlândia-MG - CEP 38412-264  1. SEALI: (34) 3211-5615	1

Fazendas Uberlândia	<p>Fazenda Experimental do Glória: Endereço: BR 050 Km 78 – Uberlândia-MG</p> <p>1. SEFAG: (34) 3216-1099</p> <p>2. DIREP: (34) 3232-7669</p>	2
	<p>Fazenda Capim Branco: Endereço: Av. Taylor Silva, s/n - Zona Rural, Bairro Tocantins - Uberlândia - MG, 38415-518</p> <p>1. DIRPV: (34) 3236-6450</p>	1
ASUFUB Uberlândia	<p>Complexo Esportivo do Glória, Antiga ASUFUB: Endereço: Marginal Rodovia, 2444 – Uberlândia-MG, Brasil</p> <p>1. DIVIG: (34) 3216-4139</p>	1
	<p>UBSF Jaraguá: Endereço: Av. Aspirante Mega, 77 - Jaraguá - CEP 38413-049</p> <p>1. SEODO/SEJAR: (34) 3212-1151</p> <p>2. SEJAR (Coordenação): (34) 3212-8208</p> <p>3. SEJAR (Recepção): (34) 3229-3643</p>	3
	<p>Campus Santa Mônica (Blocos 3P) Endereço: Av. João Naves de Ávila, 2121 - CEP 38408-144</p> <p>1. SEPLA: (34) 3236-2214</p> <p>2. DIREG: (34) 3232-9329</p>	2
	<p>Setor de Arquivo (SEARQ) Av. Cesário Alvim, 1457 - Nossa Senhora Aparecida - CEP 38400-694</p> <p>1. DIDOC: (34) 3236-3892</p>	1
	<p>Centro de Memória da Cultura Negra Graça do Aché (PROEXC) Av. Cesário Crosara, 4187 – Bairro Presidente Roosevelt - CEP 38401-188</p>	1

**Uberlândia**

	1. SEPEX: (34) 3231-3454	
Museu Universitário de Arte (MUNA) Endereço: R. Coronel Manoel Alves, 309, Bairro Fundinho, Uberlândia-MG - CEP 38400-216	1. IARTE: (34) 3231-7708  2. IARTE: (34) 3231-9121	2
Endereço: Rua Duque de Caxias, 285 - Centro - CEP 38400-142	1. DIVIG/CORAL: (34) 3213-1628	
Museu dos Povos Indígenas da UFU (MuPI)	2. CDHIS: (34) 3224-3526  3. CDHIS: (34) 3236-3707	3
Clínica de Fisioterapia - UFU Endereço: Av. Cipriano Del Fávoro, 397 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-106	1. FAEFI: (34) 3234-9902	1
Endereço: Av. Floriano Peixoto, 3449 - B. Brasil - CEP 38400-704	1. DIPAT: (34) 3211-6299	1
Barracão DIPAT Endereço: Rua José Rezende, 5777 - Custódio Pereira - CEP 38405-238	1. PREFE: (34) 3236-1994	1
Endereço: Av. Doutor Laerte Vieira Gonçalves, 2858 - Segismundo Pereira - CEP 38408-273	Portaria e laboratórios Unidade Pesquisa - 1. SEQUI: (34) 3236-2876  2. SEQUI: (34) 3223-8787	2

	<b>Moradia Estudantil</b> <b>Endereço: Rua Venezuela, 1352 - Tibery - CEP 38405-102</b>	1. DIRES: <b>(34) 3213-7011</b>  2. DIRES: <b>(34) 3219-4248</b>	2
Patos de Minas/MG	<b>Prédio Alfa</b> <b>Rua Vereador Chico Filgueira, 21 - Caiçaras, Patos de Minas - MG, 38702-178 - Prédio Alfa</b>	1. SEFPM: <b>(34) 3823-1917</b> número abreviado 174  2. SEFPM: <b>(34) 3823-3714</b>	2
	<b>Unipam</b> <b>Rua Major Gote, 808 – Centro - CEP 38700-001 - Sala 109, Bloco M, Unipam</b>	1. SEFPM: <b>(34) 3821-0588</b>	1
	<b>Laboratórios</b> <b>Rua Major Jerônimo, 566 - Centro - CEP 38700-002 – Laboratórios</b>	1. SEFPM: <b>(34) 3814-2027</b>	1
	<b>Pavoniana</b> <b>Rua Padre Pavoni, 294 - B. Rosário - CEP 38701-002 - Província Pavoniana do Brasil</b>	1. SEFPM: <b>(34) 3825-8871</b>  2. SEFPM: <b>(34) 3825-4372</b>	2
Monte Carmelo/MG	<b>Laboratórios</b> <b>Av. XV Novembro, 501, B. Boa Vista CEP 38500-000- Lab ICIAG e IG</b>	1. SEFMC: <b>(34) 3819-0924</b>	1
<b>Total Linhas Fixas UFU</b>			<b>31</b>



4.33.2. A Contratada deverá estar apta a realizar a portabilidade, devendo observar as exigências do item 11 do **ANEXO III - Especificações Técnicas do Estudo Técnico Preliminar**.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: A execução dos serviços previstos neste Termo de Referência será formalizada mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS).

5.1.1.1. O prazo para o início do fornecimento do objeto (início operacional) será de **30 (trinta)** dias corridos, a partir do recebimento da ordem de início de serviço.

5.1.1.2. A CONTRATADA deverá realizar, **previamente** ao início operacional e dentro do prazo estipulado, todas as configurações, parametrizações, instalações e testes necessários, garantindo a plena operacionalidade do objeto a partir do recebimento da ordem de serviço inicial.

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

#### 5.1.2.1. Planejamento e Análise Inicial

- Após a assinatura e publicação do extrato do Contrato na Imprensa Oficial, a Administração agendará a **reunião inicial** com a CONTRATADA, que deverá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis, para alinhar expectativas, cronograma e detalhes da instalação, operação e manutenção.
- A reunião, poderá ocorrer de forma presencial ou remota, sendo obrigatória a participação do gestor e dos fiscais técnicos por parte da CONTRATANTE e do representante da empresa e do preposto indicado, além de representante da equipe técnica da CONTRATADA, garantindo o nivelamento das obrigações contratuais.
- Os assuntos tratados na reunião inicial serão formalizados em um Registro de Alinhamento (Memória de Reunião), a ser encaminhado por e-mail (no Sistema SEI) para anuência de todos os participantes.
- Validação: A ausência de manifestação em até 5 dias implicará a concordância tácita com os termos registrados.

5.1.2.2. A CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar para a equipe de gestão do contrato um descritivo da solução fornecida com a topologia de rede denominado "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução", que auxiliará a equipe de fiscalização no acompanhamento da implantação e que deverá conter, no mínimo, o descritivo da solução a ser fornecida e os seguintes itens:

(i) Design da solução: Diagrama Visual: Representação gráfica mostrando os telefones IP/ *Softphones (endpoints)* no ambiente de trabalho, a conexão internet, o SBC (*Session Border Controller*), os servidores PABX na nuvem (*data centers*) e a interconexão com a RPTC (rede telefônica pública) / Fluxo de Chamada: Descrição passo a passo de uma chamada local (ramal a ramal) e uma chamada externa (entrada/saída via VoIP/Tronco SIP) / Descrição dos componentes da solução de PABX em nuvem (plataforma) / Conectividade/Rede: Definição dos requisitos de banda (largura de banda), necessidade de QoS (*Quality of Service*) no roteador local para priorizar voz, e uso de VPNs se necessário.

(ii) Monitoramento e Suporte: descrição sucinta das ferramentas de gerenciamento e de relatórios.

(iii) Apresentação de cronograma para os principais eventos: portabilidade, configuração, instalação, treinamento e testes.

(iv) Apresentação de Plano de testes e checklist de validação da solução: Deve incluir testes de chamada, testes de funcionalidades, simulação de carga e desempenho, verificando a estabilidade do sistema e a qualidade de áudio (QoS).

5.1.2.3. O documento "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução" deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias corridos, contados da realização da reunião inicial. O documento será avaliado pela equipe técnica da UFU, que terá até 10 (dez) dias corridos, contados da entrega do documento à Universidade, para aprovação ou solicitação de correção.

#### 5.1.2.4. **Implantação**

- Fornecimento e instalação dos equipamentos e configuração do sistema;
- Portabilidade numérica;
- Configuração dos ramais físicos e digitais, conforme quantidades e endereços informados na Ordem de Serviço. Inclui a configuração dos ramais para aparelhos telefônicos IP, fornecidos em comodato ou disponibilizados pela UFU, e também a permissão e configuração para uso de *softphones*.

#### 5.1.2.4. **Testes e Ajustes**

- Realização de testes funcionais nos ramais instalados e funcionalidades do sistema PABX em nuvem, incluindo redirecionamento de chamadas, conferências, e funcionalidades de atendimento automático.
- Ajustes de configuração com base nos resultados dos testes, incluindo otimizações de desempenho e personalizações conforme necessário.

#### 5.1.2.5. **Treinamento**

- O treinamento visa capacitar equipes técnicas na configuração, gerenciamento e utilização eficiente da solução fornecida.
- O treinamento deve permitir à equipe fazer o acompanhamento e bom uso da solução implantada. Deverá permitir, através de relatórios e informações disponibilizadas no portal *web*, que se faça o gerenciamento de ramais, o monitoramento da qualidade dos serviços e a verificação da disponibilidade dos serviços.

#### 5.1.2.6. **Suporte e Manutenção**

- Disponibilizar sistemas de monitoramento contínuo para verificar o funcionamento do PABX em nuvem, com alertas para eventuais falhas ou degradação de serviços.
- Disponibilidade da solução contratada 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), com atendimento prioritário para incidentes críticos que possam afetar os usuários dos ramais ou o atendimento ao público.
- Realização de manutenções preventivas regulares para garantir a segurança, a qualidade e o desempenho do sistema, incluindo atualizações de *firmwares*, *softwares* e *backups*, sem custo para a CONTRATANTE.

#### 5.1.2.7. **Entrega e Validação**

- A CONTRATADA deverá encaminhar documentação com a formalização da entrega do sistema e informar a relação de ramais que foram ativados, dos aparelhos que foram fornecidos em comodato, devendo constar os números de série, com a data de ativação e aceitação.
- A fiscalização do contrato irá validar o cumprimento de todos os requisitos e o pleno funcionamento do sistema.

### 5.1.3. **Cronograma de realização dos serviços:**

5.1.3.1. Considerando que o contrato vigente de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) se encerrará em **12/06/2026**, a solução contratada para os *campi* da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) e demais endereços (informados no item 5.2) deverá estar plenamente operacional em até **30**

(trinta) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço (OS). A instalação deve ser planejada de modo a garantir a **continuidade do serviço**, sem interrupções na transição entre contratos.

5.1.3.2. Mediante justificativa técnica prévia e aceitação pela equipe de gestão e fiscalização, poderá ser admitido atraso no prazo previsto no item 5.1.1.1., desde que decorrente de força maior ou fato imputável à CONTRATANTE. Neste caso, será concedido prazo adicional estritamente proporcional ao período do impedimento devidamente comprovado, limitado ao máximo de **05 (cinco) dias úteis**.

5.1.3.3. Considera-se 'início da prestação do serviço' a entrada em operação de, no mínimo, **95% dos ramais** previstos na Ordem de Serviço (OS) inicial, observadas as demais condições deste Termo de Referência, desde que o percentual remanescente (5%) não contemple números de emergência, recepções ou serviços críticos.

5.1.3.4. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo estabelecido no item 5.1.2.3., o documento de implantação da solução ("Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução").

5.1.3.5. A CONTRATADA deverá iniciar o processo de portabilidade dos números DDR junto à operadora atual no prazo adequado ao início da execução contratual, garantindo a continuidade dos serviços sem que a interrupção seja superior a 4 (quatro) horas.

5.1.4. **Etapas** (Período / a partir de / após concluído)

Emissão da Ordem de Serviço (OS)	<b>Marco inicial "D"</b> : início do planejamento, implantação da plataforma em nuvem, preparação para entrega de equipamentos em comodato, configuração, etc por parte da CONTRATADA
Entrega do "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução"	Até ("D" + 15) dias corridos
Portabilidade Numérica	Deverá constar do cronograma informado no "Planejamento Técnico de Implantação e Testes da Solução" - Cronogramas específicos de transição (virada da gama) acordados entre a operadora doadora e a empresa receptora, devendo ser observado pela CONTRATADA o menor tempo possível de interrupção do serviço telefônico.
Início da efetiva prestação dos serviços	Até ("D" + 30) dias corridos: ativação e efetivo funcionamento dos serviços da plataforma de telefonia.

**Local e horário da prestação dos serviços**

5.2. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

UBERLÂNDIA - MG	
LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS EDUCAÇÃO FÍSICA	R. Benjamin Constant, 1286 - B. Nossa Senhora Aparecida - Uberlândia - MG, CEP 38400-678
CAMPUS SANTA MÔNICA	Av. João Naves de Ávila , 2121 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38400-902
REITORIA (CAMPUS SANTA MÔNICA)	Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P - Santa Mônica, Uberlândia - MG, CEP 38400-902
CAMPUS UMUARAMA	R. Ceará - B. Umuarama - Uberlândia - MG, CEP 38402-018
CAMPUS GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 (Marginal BR-365 - Sentido Patos de Minas) - Uberlândia - MG
FAU - FUNDAÇÃO DE APOIO UNIVERSITÁRIO	R. Francisco Vicente Ferreira, 126 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38408-102
FAZENDA ÁGUA LIMPA	Rodovia MGC 455, Km 18 - Zona Rural - Uberlândia-MG, CEP 38412-264
FAZENDA EXPERIMENTAL DO GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 - Zona Rural - Uberlândia - MG
FAZENDA CAPIM BRANCO	Av. Taylor Silva, s/n - Zona Rural - Bairro Tocantins - Uberlândia - MG, CEP 38415-518
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - UBSF - BAIRRO JARAGUÁ	Avenida Aspirante Mega, 77, B. Jaraguá - Uberlândia - MG
SETOR DE ARQUIVO (SEARQ)	Av. Cesário Alvim, 1457 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-098

MORADIA ESTUDANTIL	Rua Venezuela, 1352 - B. Tibery - Uberlândia - MG, CEP 38405-102
CENTRO DE MEMÓRIA DA CULTURA NEGRA GRAÇA DO ACHÉ	PROEXC - UFU - Av. Cesário Crosara, 4187 – B. Presidente Roosevelt - Uberlândia - MG - CEP 38401-188
MUSEU UNIVERSITÁRIO DE ARTE	MUnA - Praça Cícero Macedo, 309 - B. Fundinho - Uberlândia - MG, CEP 38400-216
MUSEU DOS POVOS INDÍGENAS UFU MuPI / CDHIS / CORAL_UFU / DLICE / DIRPD	R. Duque de Caxias, 285 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-142
COMPLEXO ESPORTIVO DO GLÓRIA	Antigo ASUFUB - Marginal Rodovia, 2444, BR-050 - Uberlândia - MG
UNIDADE DE PESQUISA	SEQUI - Av. Doutor Laerte Vieira Gonçalves, 2858 - B. Segismundo Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38408-273
DIPAT - BARRACÃO	Rua José Rezende, 5777 - B. Custódio Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38405-238
DIPAT	Av. Floriano Peixoto, 3449 - B. Brasil - Uberlândia - MG, CEP 38400-704
<b>MONTE CARMELO - MG</b>	
<b>LOCAL</b>	<b>ENDEREÇO</b>
CAMPUS MONTE CARMELO	Rodovia LMG 746 , Km 1 - Araras - Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000
LABORATÓRIOS - MONTE CARMELO	Av. XV Novembro, 501, B. Boa Vista, Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000- Lab ICIAG e IG
<b>PATOS DE MINAS - MG</b>	
<b>LOCAL</b>	<b>ENDEREÇO</b>
CAMPUS PATOS DE MINAS	R. Padre Pavoni , 290-294 - B. Rosário - Patos de Minas - MG, CEP 38701-002
PRÉDIO ALFA	Rua Vereador Chico Filgueira, 21 - Caiçaras, Patos de Minas - MG, 38702-178 - Prédio Alfa
UNIPAM	Rua Major Gote, 808 – Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-001 - Sala 109, Bloco M, Unipam
LABORATÓRIOS	Rua Major Jerônimo, 566 - Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-002 – Laboratórios
CAMPUS YPÊ (EM CONSTRUÇÃO)	Campus Ypê, Patos de Minas - MG, Fazenda Barreiro (acesso da antiga estrada Patos / Presidente Olegário, na Região dos 30 Paus, prolongamento da Av. Angra dos Reis)
<b>ITUIUTABA - MG</b>	
<b>LOCAL</b>	<b>ENDEREÇO</b>
CAMPUS PONTAL	R. Vinte, n. 1600 - Tupã, Ituiutaba - MG, CEP 38304-402

## Horário dos serviços:

5.3. Os serviços serão prestados no(s) seguinte(s) horário(s):

5.3.1. [Devem ser considerados as categorias de horários:](#)

5.3.1.1. **Disponibilidade de Abertura de Chamados para Incidentes:** Deverá funcionar no regime de **24 horas por dia, 07 dias por semana (24x7)**, incluindo sábados, domingos e feriados, para o registro e protocolo de incidentes e solicitações através de portal web, telefone e e-mail.

5.3.1.2. **Suporte Técnico e Solução de Incidentes:** O horário de atendimento para a resolução de chamados seguirá a classificação de severidade (item 7.7 - Quadro Classificação de Severidades e prazos para solução) deste Termo de Referência:

- **Para Severidade Crítica (Nível 1):** Atendimento e solução em regime 24x7 (interinterrupto), visto que se trata de indisponibilidade total do sistema de telefonia da Universidade.
- **Para demais Severidades (Níveis 2, 3 e 4):** Atendimento e solução em horário comercial (segunda a sexta-feira, das 08h às 18h), exceto feriados nacionais e locais.

5.3.1.3. **Monitoramento Proativo:** A CONTRATADA deverá manter sistema de monitoramento automático e proativo de sua infraestrutura e dos troncos SIP em regime 24x7, de modo a identificar falhas de conectividade antes mesmo da abertura de chamado pela CONTRATANTE.

5.3.2. **Atendimento Presencial (quando necessário):**

Deverá ser realizado em dias úteis, dentro do horário comercial (08h às 18h), salvo em casos de emergência (Severidade Crítica) onde a continuidade do serviço exija a presença de técnico fora desse horário, **mediante autorização da fiscalização do contrato**.

5.3.3. **Disponibilidade da Solução:** 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

## **Rotinas a serem cumpridas**

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

5.4.1. Monitoramento contínuo da disponibilidade e do desempenho da solução de telefonia;

5.4.2. Atendimento às solicitações de suporte técnico, ajustes de configuração e correções de falhas;

5.4.3. Manutenção preventiva e corretiva da central PABX virtual e demais componentes da solução;

5.4.4. Realização de **backups** periódicos das configurações da solução;

5.4.5. Atualização de *softwares* e componentes sempre que necessário para garantir segurança, estabilidade e compatibilidade;

5.4.6. Substituição de equipamentos defeituosos, nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

5.4.7. Apoio à CONTRATANTE na gestão dos ramais, sempre que solicitado.

5.5. Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE, ao identificar qualquer falha ou não conformidade no funcionamento dos equipamentos, deverá formalizar a solicitação de suporte técnico.

5.5.1. Esta formalização ocorrerá exclusivamente por meio da abertura de chamado junto à Central de Atendimento da CONTRATADA, utilizando-se dos canais designados e previamente informados.

5.5.2. A CONTRATADA deverá prover um número de protocolo (ID do chamado ou ticket) para cada solicitação, que servirá como comprovante de registro e para o acompanhamento do status do atendimento.

5.5.3. Caso seja necessária a retirada do aparelho para reparos nas dependências da CONTRATADA, a desinstalação, o deslocamento e o retorno ao local para reinstalação do equipamento deverão ocorrer sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.6. 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.

## **Materiais a serem disponibilizados**

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

5.7.1. Aparelhos telefônicos IP, em regime de comodato, com respectivas fontes e cabos;

5.7.2. Licenças de *softphone*, com recursos de mobilidade, para cada ramal contratado;

5.7.3. Licenças de URA (Unidade de Resposta Audível), sob demanda;

- 5.7.4. Licenças de *software*, sistemas, aplicações e demais recursos necessários ao funcionamento da solução;
- 5.7.5. Infraestrutura em nuvem necessária à operação do PABX virtual;
- 5.7.6. Recursos de integração com a rede STFC;
- 5.7.7. Ferramentas de gestão, monitoramento e geração de relatórios.
- 5.8. Todos os materiais e recursos deverão permanecer compatíveis e atualizados ao longo de toda a vigência contratual.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 5.9. Após a emissão da Ordem de Serviços (**OS**), a CONTRATADA iniciará a implantação da solução contratada e, em até 30 (trinta) dias corridos contados da emissão da Ordem de Serviços, deverá iniciar a efetiva prestação de serviços de telefonia e manutenção, objeto desta contratação.
- 5.10. Todo o custo de implantação, manutenção, treinamento, fornecimento de materiais e equipamentos em comodato deverão estar incluídos nos Lotes correspondentes do item 1.2. deste Termo de Referência e nenhum valor adicional poderá ser cobrado além dos previstos na contratação.
- 5.11. A fim de garantir a previsibilidade contratual, fica assegurada a contratação da quantidade mínima inicial indicada no quadro abaixo:

LOTES	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA CONTRATO	QUANTIDADE MÍNIMA INICIAL	VALOR ANUAL ESTIMADO REFERENTE OS INICIAL
1	Assinatura de ramal IP (DDR), compatível com dispositivos: aparelhos telefônicos IP, ATAs e softphones.	Unidade/mês	2800 (Mensal e sob demanda)	2467	R\$ 369.457,92
2	Aparelho IP básico, fornecido em regime de comodato, incluindo instalação, manutenção, programação e configuração.	Unidade/mês	700 (Mensal e sob demanda)	200	R\$ 35.342,00
3	Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI), originada em terminal fixo (ramal IP) e destinada a qualquer país/região, para fixo ou móvel.	Minuto	Até 40 minutos	Até 40 minutos (sob demanda, medição mensal)	R\$ 936,00
4	Licença de uso de URA (Unidade de Resposta Audível).	Unidade/mês	10	2	R\$ 485,52
TOTAL					R\$ 406.231,44

- 5.11.1. As quantidades iniciais poderão sofrer acréscimos ou diminuições no decorrer da vigência contratual conforme a necessidade real e/ou disponibilidade orçamentária da UFU, sendo os pagamentos efetuados estritamente sobre as quantidades demandadas e executadas, mediante formalização documental.
- 5.12. Disponibilização de canais simultâneos de comunicação (trancos SIP): A solução deve permitir a realização de chamadas simultâneas, no mínimo, para 15% da quantidade dos ramais com assinatura ativa, para ligações entrantes e de saída para a rede pública de telefonia (RPTC). Por exemplo, para 2000 ramais ativos, deverá ser possível a comunicação simultânea de no mínimo 300 ramais com a rede pública de telefonia.
- 5.13. Adotar os blocos de números DDR atualmente em uso pela UFU bem como as linhas fixas que serão adicionadas ao PABX virtual em nuvem (tabelas do item 4.33), por meio de portabilidade numérica, evitando a troca de números e consequente prejuízo à comunicação desejada. Frise-se que os números utilizados pela UFU são amplamente divulgados e conhecidos nacionalmente e fora do país.



5.14. O custo total (mensal) corresponde a todas taxas ou tarifas cobradas mensalmente para manutenção dos serviços no decorrer de toda a vigência do contrato. Nenhum valor adicional poderá ser cobrado por serviços não previstos na contratação.

5.15. A CONTRATANTE será cobrada única e exclusivamente pela quantidade de serviços e/ou assinaturas /ramais medidos mensalmente, de forma proporcional ao período que ficaram ativos no mês, após apuração no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

5.16. A CONTRATADA deve possuir licença ou autorização para a prestação de serviço STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

5.17. As licenças de *softphone* devem estar disponíveis para cada ramal ativo e permitir a realização de chamadas entre os terminais DDR, bem como receber e realizar chamadas externas, mesmo que o usuário esteja fora das dependências da UFU, desde que tenha acesso à internet no seu dispositivo.

5.18. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a configuração, ativação, testes de funcionamento da solução e a instalação dos aparelhos telefônicos nas unidades da UFU, garantindo o pleno funcionamento dos serviços contratados dentro do prazo previsto.

5.18.1. Além da configuração dos ramais nos aparelhos IP fornecidos em comodato e *softphones*, a CONTRATADA será responsável pela configuração dos aparelhos IP existentes na UFU, conforme detalhado abaixo:

a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: aparelhos telefônicos IP (sem uso), adquiridos em 2025. Quantidade: 70 unidades.

b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso (ativos), instalados na UFU. Fabricantes/modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T, Intelbras ATA 200. Quantidade: 80 unidades ativas.

5.18.1.1. Os aparelhos mencionados deverão ser instalados em locais a serem definidos pela Universidade, podendo abranger quaisquer *campi*, conforme a necessidade e conveniência da Administração.

5.19. A CONTRATADA deverá atender às especificações contidas neste Termo de Referência e Anexos, incluindo o Estudo Técnico Preliminar.

### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

5.20. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.20.1. Assegurar a continuidade da prestação do serviço durante o período de transição para eventual novo fornecedor;

5.20.2. Fornecer à CONTRATANTE todas as informações técnicas necessárias à migração da solução, incluindo configurações, numeração, registros e demais parâmetros relevantes;

5.20.3. Viabilizar a portabilidade e preservação dos números telefônicos institucionais, sem restrições técnicas ou comerciais;

5.20.4. Encerrar o contrato de forma ordenada, sem causar interrupções ou prejuízos às comunicações institucionais;

5.20.5. Proceder à retirada dos equipamentos fornecidos em comodato, quando aplicável, mediante agendamento e de forma a não comprometer a continuidade do serviço durante a transição.

## 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 o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### Reunião Inicial

- 6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para a 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.

### Preposto

- 6.6. 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.
- 6.6.1. A Contratada deverá informar à Contratante o nome do preposto, bem como seu endereço eletrônico (e-mail) e telefone, por meio dos quais serão prestadas ou requeridas informações que exigem celeridade e registro.
- 6.7. A Contratada não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.
- 6.8. A 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.

### Rotinas de Fiscalização

- 6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

### Fiscalização Técnica

- 6.10. 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.
- 6.11. 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.
- 6.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.13. 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.
- 6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.



6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.16. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.16.1. [verificação periódica da conformidade dos serviços prestados com os níveis de serviço, prazos, padrões de qualidade e requisitos técnicos definidos no Termo de Referência e no contrato;](#)

6.16.2. [acompanhamento da entrega de produtos, relatórios, sistemas, equipamentos ou demais artefatos previstos contratualmente, com validação técnica do seu funcionamento e aderência às especificações;](#)

6.16.3. [registro formal das medições de desempenho, ocorrências técnicas, não conformidades e providências adotadas, para subsidiar atestação, glosas, sanções ou ajustes contratuais.](#)

6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

### **Fiscalização Administrativa**

6.19. 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.

6.20. 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.

### **Gestor do Contrato**

6.21. Cabe ao gestor do contrato:

6.21.1 coordenar 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.

6.21.2. acompanhar 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.

6.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, 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.

6.21.5. tomar 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.

6.21.6. 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.

- 6.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela Contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.
- 6.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:
- 6.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;
- 6.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o [Instrumento de Medição de Resultado \(IMR\)](#), conforme o disposto nesta seção.
- 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:
- 7.2.1. não produziu os resultados acordados,
- 7.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou,
- 7.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.3. [A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.](#)
- 7.4. [O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, serem interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.](#)
- 7.5. [Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela Contratante, que notificará a Contratada, atribuindo pontos para as ocorrências segundo as tabelas abaixo:](#)

Tabela de Ocorrências			
Item	Não cumprimento de serviços (NCS)	Incidência	Ponto perdido por Ocorrência
NCS-1	• Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado	Por ocorrência	0,3
NCS-2	• Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato	Por ocorrência	0,6
NCS-3	• Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual	Por ocorrência	0,3
NCS-4	• Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente ou acordado com a Contratante, a portabilidade numérica para ramais (DDR) /linhas de telefones fixos	Ocorrência por número telefônico, por dia	0,4
NCS-5	• Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros	Por ocorrência	0,6
NCS-6	• Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente sem justificativa	Por serviço, por dia	0,3
NCS-7	• Descumprir o tempo de restabelecimento dos serviços à condição de normalidade (Quadro Classificação de Severidades, item 7.7.), Severidade Crítica e Severidade Alta.	A cada hora de atraso, por ocorrência	0,4

NCS-8	• Descumprir o tempo estabelecido (Quadro Classificação de Severidades, item 7.7.), Severidades Média e Baixa	A cada hora de atraso, por ocorrência	0,4
NCS-9	• Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações	Por ocorrência	0,5
NCS-10	• Não reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.	Por ocorrência	0,4
NCS-11	• Interromper a prestação dos serviços sem comunicação prévia ou acordada com a CONTRATANTE; ou, • Não comunicar as interrupções programadas dos serviços ao respectivo agente de fiscalização contratual.	Para cada hora, totalizada pela soma de interrupções	0,6
NCS-12	• Encerrar chamado sem que o atendimento tenha resolvido o problema.	Por ocorrência	0,4
NCS-13	• Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados.	Por ocorrência e por localidade	0,4
NCS-14	• Deixar de fornecer relatórios mensais automáticos consolidando todas as ocorrências que permitam avaliar os índices de Disponibilidade (Uptime); Tempo de Resposta; Tempo de Solução (Crítico); Qualidade da Voz (MoS).	Mensal, até o 5º dia útil	0,4

7.6. A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período mensal avaliado. Esta pontuação servirá como base para que a Contratante aplique as glosas previstas, de modo que, atingindo a pontuação igual ou superior à estabelecida na tabela abaixo, a Contratada será notificada para apresentar justificativas.

Faixa	Somatório de Pontos Perdidos ( $\Sigma Pp$ )	Percentual de Descontos (Glosa)
1	$\Sigma Pp \leq 0,5$	não ocorrerá incidência de desconto
2	$0,5 < \Sigma Pp \leq 1,0$	haverá desconto de 1% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal
3	$1,0 < \Sigma Pp \leq 1,5$	haverá desconto de 3% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal
4	$\Sigma Pp > 1,5$	haverá desconto de 5% em relação à totalidade dos serviços prestados na apuração mensal

7.7. Quadro Classificação de Severidades e prazos para solução

Classificação	Impacto	Tipos de Ocorrência	Tolerância para início de atendimento (Obs. 1)	Prazo de solução do chamado (Obs. 2)	Horário de Cobertura
1 - Severidade Crítica	Ocorrência que inviabiliza totalmente o uso da solução ou a operação dos ramais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indisponibilidade total do sistema, queda de troncos SIP (entrada/saída de chamadas) ou falha no SBC;</li> <li>Falhas que representam altos riscos de segurança para a solução/sistema;</li> </ul>	Até 30 minutos	04 (quatro) horas	24x7 (24h/dia, 7 dias /semana)
	Ocorrência que impacta parcialmente a operação, afetando	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de ramais não faz chamadas e/ou não recebe ligações;</li> <li>Grupo de ramais com baixa qualidade de áudio (eco/jitter)</li> </ul>			

<b>2 - Severidade Alta</b>	usuários ou serviços específicos, mas sem inviabilidade total.	/delay) nas chamadas/ligações telefônicas; • Serviço de URA interrompido ou com funcionamento irregular; • Problema de acesso ao Portal Web;	Até 01 (uma) hora útil	08 (oito) horas úteis	Horário comercial (8h às 18h)
<b>3 - Severidade Média</b>	Ocorrência pontual que afeta um único usuário ou componente, sem impedir a comunicação básica.	• Dificuldade em acessar relatórios; • Problemas físicos em um terminal ou em funções operacionais do aparelho; • Substituição de aparelhos telefônicos IP ou fontes; • Ativação/desativação de serviços (categoria de ramais, criação/modificação de grupos de ramais, dentre outros); • Configurações de equipamentos/software (considerando acesso remoto);	Até 04 (quatro) horas úteis	24 (vinte e quatro) horas úteis	Horário comercial (8h às 18h)
<b>4 - Severidade Baixa</b>	Requisição de rotina ou solicitação administrativa sem impacto imediato na comunicação.	• Ativação/Desativação de novo terminal/ramal; • Mudança de endereço físico de equipamentos; • Requisição de serviço ou situação que não se enquadre na condição de severidades 1, 2 e 3.	Até 08 (oito) horas úteis	48 (quarenta e oito) horas úteis	Horário comercial (8h às 18h)

**OBSERVAÇÕES:**

- Contagem de Prazo:** O tempo de solução começa a contar a partir da abertura do chamado no portal ou registro telefônico ou e-mail.
  - Prorrogação:** Prazos podem ser suspensos caso a falha seja comprovadamente da infraestrutura interna da CONTRATANTE ou por falta de acesso físico ao local, se necessário.
- 7.8. A Contratada deverá atentar para os índices abaixo que visam a disponibilidade, qualidade da voz e eficiência do suporte:

IDS – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir a disponibilidade mensal do sistema de telefonia VoIP, considerando o tempo total de funcionamento versus indisponibilidades.
<b>Meta a cumprir</b>	IDS igual ou superior a <b>99,8%</b> mensal.
<b>Instrumento de medição</b>	Monitoramento automatizado 24x7 da plataforma através de ferramentas de gerenciamento da contratada, com logs detalhados de indisponibilidades.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório mensal automatizado fornecido pela contratada com consolidação de todas as ocorrências de indisponibilidade, validado pela fiscalização técnica.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>IDS = 100 * [(Tempo Total - Tempo de Inatividade) / Tempo Total]</b>
<b>Observações:</b> <b>Obs1:</b> Consideram-se indisponibilidades apenas as falhas do sistema que impeçam completamente o uso da telefonia.	

<b>Obs2:</b> Manutenções programadas comunicadas com 48h de antecedência não são computadas como indisponibilidade, limitadas a 4h mensais.	
<b>Obs3:</b> Excluem-se as indisponibilidades da Contratante: falhas de <i>link</i> de internet da Contratante, problemas no hardware local, queda de energia elétrica ou erros de operação do usuário.	
<b>Início de Vigência</b>	60 dias após Ordem de Serviço Inicial.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	• IDS ≥ 99,8% sem descontos sobre o valor da fatura mensal
	• IDS ≥ 99,5% e < 99,8% 2% de desconto
	• IDS ≥ 98,0% e < 99,5% 15% de desconto
	• IDS < 98,0% 30% de desconto

IQA – ÍNDICE DE QUALIDADE DE ÁUDIO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a qualidade das chamadas através do <b>MOS (<i>Mean Opinion Score</i>)</b> médio mensal das chamadas realizadas. Evitar que ocorram chamadas com eco, atraso ( <i>delay</i> ) perceptível ou voz robotizada.
Meta a cumprir	IQA igual ou superior a <b>4,0</b> (escala 1-5).
Instrumento de medição	Análise automatizada de qualidade de chamadas pelo PABX virtual em nuvem, com coleta estatística de chamadas no mês.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal com estatísticas de qualidade, incluindo MOS médio, <i>jitter</i> , latência e perda de pacotes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<b>IQA = MOS médio mensal de todas as chamadas realizadas</b>
<b>Observações:</b> <b>Obs1:</b> Consideram-se apenas chamadas com duração superior a 30 segundos <b>Obs2:</b> Problemas de qualidade <b>comprovadamente</b> originados na rede da UFU não são considerados.	
<b>Início de Vigência</b>	60 dias após Ordem de Serviço Inicial.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	• IQA ≥ 4,0 sem descontos sobre o valor da fatura mensal
	• IQA ≥ 3,5 e < 4,0 3% de desconto
	• IQA < 3,5 15% de desconto

IRS – ÍNDICE DE RESPOSTA DO SUPORTE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de resposta inicial aos chamados de suporte técnico conforme criticidade estabelecida.
Meta a cumprir	IRS igual ou superior a <b>90%</b> mensal.
Instrumento de medição	Sistema de abertura e controle de chamados da contratada, com registro de <i>timestamps</i> de abertura e primeira resposta.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal com estatísticas de todos os chamados abertos, tempos de resposta e classificação por criticidade.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<b>IRS = 100 * (Chamados atendidos no prazo / Total de chamados abertos)</b>

<b>Observações:</b> <b>Obs1:</b> Prazos conforme Classificação de Severidades (Quadro do item 7.7.): Crítica=30min, Alta=1h, Média=2h <b>Obs2:</b> Chamados fora do horário comercial têm prazo iniciado no próximo dia útil, exceto críticos.	
<b>Início de Vigência</b>	60 dias após Ordem de Serviço Inicial.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	• IRS ≥ 90% sem descontos sobre o valor da fatura mensal
	• IRS ≥ 80% e < 90% 5% de desconto
	• IRS ≥ 70% e < 80% 10% de desconto
	• IRS < 70% 20% de desconto

7.9. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, considerando-se o período de realização dos serviços.

7.9.1. A emissão da fatura pela Contratada está condicionada à informação do valor de glosas resultante da avaliação do IMR para o período;

7.9.2. Constarão no relatório do(s) fiscal(is) do contrato, dentre outras informações, os indicadores/metasp alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual;

7.9.3. No caso de glosas no(s) faturamento(s) decorrente(s) do não cumprimento do IMR, a Contratada disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas à Contratante, que deverá avaliá-las no mesmo prazo. Sendo aceitas as justificativas, ou se elas não forem avaliadas pela Contratante tempestivamente, será considerado aceite tácito e não haverá a aplicação do redutor;

7.9.4. A aplicação das glosas decorrentes do não cumprimento do IMR acordado é cumulativa no mês avaliado e não prejudica a aplicação das sanções a que a Contratada esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei.

Recebimento

7.10. Os serviços **serão recebidos provisoriamente**, no prazo de **até 05 (cinco) dias úteis**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.11. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.12. 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.

7.13. 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.

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

7.15. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período **mensal de execução dos serviços**.

7.16. Ao final de cada período/evento de faturamento:

7.16.1. o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.17. 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.

7.18. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções 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.

7.19. 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.

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

7.21. 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.

7.22. 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.

7.23. Os serviços serão recebidos **definitivamente** no prazo de **até 10 (dez) dias úteis**, 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:

7.23.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, 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.

7.23.2. 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;

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

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

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

7.24. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.25. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.26. 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.

## Liquidação

7.27. 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, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.28. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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



7.29. 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:

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

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

7.31. 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.

7.32. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.32.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.32.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/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.

7.33. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, 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 da Contratante.

7.34. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, 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.

7.35. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

7.36. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **Prazo de pagamento**

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

7.38. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice [IST \(Índice de Serviços de Telecomunicações\)](#) de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

7.39. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

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

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

7.41.1. 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.



7.42. A Contratada 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.

## Reajuste

7.43. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em [21/02/2026].

7.44. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do [Índice de Serviços de Telecomunicações - IST](#), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.46. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.47. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.48. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.49. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.50. O reajuste será realizado por apostilamento.

## Cessão de Crédito

7.51. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da Contratante.

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

7.51.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da Contratada (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.

7.51.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratada) 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.

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

7.52. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

## 8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **1% (um por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

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

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

8.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h”, de **5% (cinco por cento)** a **15% (quinze por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **5% (cinco por cento)** a **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **3% (três por cento)** a **8% (oito por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** a **3% (três por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.8. A gradação das multas previstas com percentuais variáveis (itens 8.2.4.3, 8.2.4.5, 8.2.4.6 e 8.2.4.7) observará a gravidade da infração, a reincidência e o prejuízo causado à Administração.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

- 8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
- 8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 8.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.
- 8.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.
- 8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 8.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e
- 8.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.
- 8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
- 8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.
- 8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

## 9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO 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 objeto será de **empreitada por preço unitário**.

### Exigências de habilitação

9.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

#### Habilitação jurídica

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

9.5. **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>;

9.6. **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;[A10]

9.7. **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.

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

9.9. **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;

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

9.11. **Consórcio de empresas:** contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

### Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.14. 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.

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

9.16. 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;

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

9.18. Prova de regularidade com a Fazenda [\[Estadual/Distrital\]](#) e/ou [\[Municipal/Distrital\]](#) do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos 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.

9.20. 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

9.21. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II;

9.21.1. [Caso não tenha data de vigência expressa na Certidão, será considerado o prazo de 90 \(noventa\) dias após a emissão.](#)

9.21.2. [Caso a certidão apresente data de vigência expressa pelo Cartório Distribuidor, essa prevalece sobre o item anterior \(9.21.1.\)](#)

9.22. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício [do último exercício social](#), já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}$$

$$SG = \frac{Ativo Total}{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}$$

$$LC = \frac{Ativo Circulante}{Passivo Circulante}$$

9.23. 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, [patrimônio líquido](#)

mínimo de 10% do valor anual estimado correspondente à Ordem de Serviço Inicial, baseado nos quantitativos da tabela do item 5.11.

9.24. 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;

9.25. 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.

9.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

### Qualificação Técnica

9.27. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

9.27.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

### 9.28. Documentos a serem apresentados na habilitação pela Licitante vencedora

9.28.1. **Da outorga e regularidade perante a ANATEL:** A LICITANTE vencedora deverá comprovar a detenção de outorga de autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para o exercício da atividade de exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local e de longa distância nacional e internacional, mediante a apresentação de:

- a) Ato de Autorização e respectivo extrato de publicação no Diário Oficial da União (DOU), em plena validade;
- b) Comprovação de que a outorga abrange as Áreas Locais (CNEs) onde o serviço será efetivamente prestado;
- c) Certidão de Regularidade perante a ANATEL, demonstrando a inexistência de sanções que impeçam a exploração do serviço.

9.28.2. **Da capacidade de portabilidade numérica:** A Licitante vencedora deverá comprovar que está apta a realizar a migração dos acessos telefônicos atuais da CONTRATANTE, apresentando:

- a) **Comprovante de Cadastro da Operadora na ABR Telecom** (Entidade Administradora da Portabilidade);
- b) **Declaração de Acesso à base de dados operacionais (BDO)** de Portabilidade, demonstrando capacidade técnica para processar as solicitações de transferência de numeração;
- c) Caso a licitante utilize infraestrutura de terceiros, deverá apresentar o **Contrato de Prestação de Serviços** ou **Acordo de Interconexão** com a empresa detentora do cadastro na ABR Telecom, com vigência compatível ao objeto desta licitação.

9.28.3. Para fins do item anterior, a documentação deverá comprovar formalmente que a empresa (licitante ou operadora parceira) está apta a realizar a portabilidade numérica **nas áreas locais**, objeto deste Termo de Referência.

### Qualificação Técnico-Operacional

9.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.



9.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

9.29.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de **3 (três)** anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

9.29.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

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

9.29.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

9.29.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.30. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.31. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

### **Disposições gerais sobre habilitação**

9.32. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.33. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.34. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.35. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.36. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

### **Documentação complementar para cooperativas**

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

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

- 9.37.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 9.37.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 9.37.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 9.37.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 9.37.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
- 9.37.6.1. ata de fundação;
  - 9.37.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
  - 9.37.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
  - 9.37.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
  - 9.37.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
  - 9.37.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
  - 9.37.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação para 60 meses, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 2.732.118,00 (Dois milhões, setecentos e trinta e dois mil, cento e dezoito reais)**, conforme custos unitários apostos na [tabela contida no item **1.2.** acima].

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.1.1. As informações sobre: Gestão/Unidade; Fonte de Recursos; Programa de Trabalho; Elemento de Despesa; Plano Interno serão fornecidas em tempo oportuno.

11.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

### CLASSIFICAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

12.2. De acordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, classifica-se como :



## 13. ANEXO I

### MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR

A CONTRATADA deverá assinar termo de sigilo e confidencialidade conforme modelo abaixo:

#### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR

O senhor(a) \_\_\_\_\_, pessoa física com residência em \_\_\_\_\_, inscrita no CPF com o n.º \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_, empregada pela \_\_\_\_\_ Endereço empresa \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_, doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente organizacional da Universidade Federal de Uberlândia – UFU, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da UFU reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços continuados de apoio administrativo, com mão de obra exclusiva;
2. A não utilizar QUAISQUER informações (Técnicas Administrativas ou Gerenciais), confidenciais ou não, a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
3. O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da UFU, das informações restritas reveladas;
4. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio;
5. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação a que tiver acesso;
6. A não apropriar para mim ou para outrem de QUALQUER material técnico, gerencial ou administrativo que venha a ser disponível;
7. O signatário obriga-se a informar imediatamente a UFU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovadas, sem autorização expressa da UFU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a UFU e o signatário sem qualquer ônus para a UFU. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela UFU, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da UFU.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

Uberlândia, \_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.

[NOME DA PESSOA RECEPTORA]

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

14. ANEXO II

TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O  
GUIA DE CONDUTA ÉTICA E LIMITES DE RELAÇÃO ENTRE  
SERVIDORES E ENTES PRIVADOS OU CONTRATADOS NO ÂMBITO  
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA - UFU

Eu, \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob nº \_\_\_\_\_, neste ato representando o(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CNPJ nº \_\_\_\_\_, declaro: Ter recebido cópia ou indicação de acesso do "Guia de Conduta Ética e Limites de Relação entre Servidores e Entes Privados ou Contratados no Âmbito da Universidade Federal de Uberlândia - UFU"; Ter conhecimento do inteiro teor do referido guia e estar de pleno acordo com o seu conteúdo, que li e entendi, comprometendo-me a cumpri-lo fielmente durante toda a vigência de meu contrato e, após, no que for cabível; Ter conhecimento de que para fornecer serviços, bens e produtos ou estabelecer qualquer tipo de parceria com a Universidade Federal de Uberlândia é necessário respeitar fielmente o presente Guia, cujas avaliações quanto ao cumprimento serão objeto de cláusula(s) contratual(ais). Ter conhecimento de que as infrações a este Guia, às políticas e normas da Universidade Federal de Uberlândia serão analisadas, mediante a apresentação de relatórios, documentos, disponibilização de acesso a sistemas informatizados, vistorias, na forma que forem estabelecidas nas cláusulas contratuais, estando sujeitas à não prorrogação dos contratos administrativos e às ações aplicáveis, sem prejuízo de encaminhamento aos órgãos responsáveis pela apuração dos fatos e aplicação das penalidades cabíveis.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. 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](#).

Despacho: Portaria de Pessoal UFU Nº 2610, de 10 de maio de 2024

**AFONSO CELSO FURTADO PIMENTA NEVES**

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 11/05/2026 às 16:55:30.

**ERNALDO SAMUEL DE ALCANTARA**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 11/05/2026 às 16:58:57.*

## FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

**Estudo Técnico Preliminar 78/2024****1. Informações Básicas**

Número do processo: 23117.031447/2024-02

**2. Descrição da necessidade**

**Fundamentação:** Descrição da necessidade da contratação, considerando o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público. (inciso I do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

**2.1.** O presente estudo visa identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no processo SEI 23117.031447/2024-02, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções disponíveis no mercado, fornecendo subsídios indispensáveis para o planejamento da contratação, em conformidade com o interesse público e a eficiência administrativa.

**2.1.1.** Diante do término dos contratos vigentes e da impossibilidade de novas prorrogações, busca-se, através deste estudo, a solução mais vantajosa para a Universidade Federal de Uberlândia (UFU). O objetivo é assegurar, por meio desta nova licitação, a continuidade do serviço de comunicação de voz, com acesso à rede pública de telefonia, para chamadas locais e de longa distância (nacional e internacional), nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel. A contratação deve atender plenamente às unidades e *campi* da UFU em Uberlândia, Ituiutaba, Monte Carmelo e Patos de Minas, no Estado de Minas Gerais, devendo ser mantidas as numerações telefônicas existentes.

**2.1.2.** Considerando que o serviço telefônico se caracteriza como um meio de comunicação de voz que oferece ao usuário uma forma célere de comunicação com o público interno e externo, a contratação contínua deste serviço é essencial ao pleno exercício das atividades administrativas, acadêmicas, hospitalares e de pesquisa e extensão da UFU.

**2.1.3.** Deve-se destacar que a telefonia tradicional vem passando por uma transformação em sua rede e infraestrutura de suporte, migrando com sucesso dos sistemas analógicos, baseados em pares de fios de cobre e comutação de circuitos, para redes baseadas em IP (*Internet Protocol*) e comutação de pacotes. Essa transição ocorre tanto nos domínios dos sistemas de telefonia pública quanto nos circuitos de comunicação interna dos demandantes, exigindo novas funcionalidades do PBX (*Private Branch Exchange*).

**2.1.4.** A solução de telefonia de voz sobre IP (VoIP) pretendida visa substituir a atual tecnologia utilizada pela Universidade Federal de Uberlândia através da adoção de uma solução integrada de STFC e PABX virtual em nuvem, descrita nos próximos itens deste estudo, e deverá atender às necessidades de comunicações internas e externas da UFU, dispensando a necessidade de utilização de infraestrutura de telefonia das operadoras regionais através de troncos digitais conectados aos PABX's locais, em cada *campus*. Além disso, a utilização de serviços em nuvem permitirá um maior contingente de empresas aptas a prestar os serviços demandados, obtendo-se, por meio da concorrência de mercado, vantagens tanto em termos de preço quanto de qualidade de serviço.

**2.1.5.** A realização de uma nova licitação visa não só modernizar a telefonia na UFU e solucionar os problemas elencados neste estudo (apresentado no item 2.6), mas também garantir a continuidade dos

serviços diante do encerramento dos contratos vigentes entre a UFU e as empresas de serviços telefônicos e de telecomunicação, uma vez que estes contratos se encontram em período excepcional de prorrogação, conforme informado no **item 2.2, Quadro 1**.

2.2. CONTRATOS ATUAIS - VIGÊNCIAS

Quadro 1: Contratos de serviço de telefonia x Vigência

Contrato nº	Documento SEI nº	Empresa	Descrição resumida dos Serviços	Vigência Termo Aditivo ao Contrato
010/2020	2059655	ALGAR TELECOM S.A.	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital	12/06/2025 a 12/06/2026 * (ver observação)
035/2020	2149749	3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO para realizar, no sistema de comodato, serviços de instalação, manutenção preventiva, manutenção corretiva, configuração e fornecimento de: Sistema de comunicação de voz, compreendendo uma central privada de comunicação telefônica (CPCT) unificada, compondo um sistema híbrido TDM/IP com ramais analógicos e IP e troncos digitais distribuídos; Sistema de bilhetagem e tarifação centralizado; Sistema de alimentação AC/DC com baterias (sistema retificador de energia ou nobreak); Mesa operadora de atendimento para telefonistas com agendas telefônicas, fones de cabeça com microfone (headsets) e computadores (PC) com monitor; Sistema de música em espera com fonte externa ao PABX; Licenças, <i>softwares</i> e aplicativos de todo sistema incluindo atualizações; Serviços de suporte técnico e manutenções preventivas e corretivas incluindo peças de reposição; Treinamento para capacitação de técnicos, operadores e telefonistas e respectivos materiais didáticos, para atendimento à Universidade Federal de Uberlândia, nas cidades de Uberlândia, Ituiutaba, Monte Carmelo e Patos de Minas, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.	30/07/2025 a 30/07/2026 * (ver observação)
039/2020	2151091	3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.	Contrato de Comodato dos Equipamentos, incluindo: -Sistema de comunicação de voz, compreendendo uma central privada de comunicação telefônica (CPCT) unificada, compondo um sistema híbrido TDM/IP com ramais analógicos e IP e troncos digitais distribuídos; -Sistema de bilhetagem e tarifação centralizado; -Sistema de alimentação AC/DC com baterias (sistema retificador de energia ou nobreak); -Mesa operadora de atendimento para telefonistas com agendas telefônicas, fones de cabeça com microfone (headsets) e computadores (PC) com monitor; -Sistema de música em espera com fonte externa ao PABX; -Licenças, <i>softwares</i> e aplicativos de todo sistema incluindo atualizações.	Vinculado à vigência do Contrato nº 035/2020

\* **Observação:** Devido a prorrogação excepcional dos referidos contratos, admite-se a rescisão antecipada, condicionada à finalização do novo processo licitatório.

2.3. DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO ATUAL

Atualmente, a UFU utiliza centrais telefônicas com tecnologias híbridas TDM/IP contratadas em regime de comodato, com aparelhos telefônicos analógicos (convencionais) com e sem fio, e adaptadores IP para telefones analógicos (ATA), além de troncos E1 e analógicos, com bilhetagem automática, para atender a demanda de serviço de telefonia fixa, que é provida por meio da contratação de serviço telefônico fixo comutado (STFC), local e de longa distância nacional e internacional.

O sistema de telefonia da UFU é composto de 8 centrais PABX de diversas capacidades fornecidos em comodato através de contratos estabelecidos com a empresa 3Corp Technology Infraestrutura de Telecom Ltda.: n. 035/2020 (SEI 2149749) e n. 039/2020 (SEI 2151091), conforme apresentado no **Quadro 2**, abaixo.

- a) Por se tratar de central telefônica híbrida, os ramais disponibilizados atendem tanto na tecnologia IP (VoIP) quanto na tecnologia de ramais analógicos. Nesta contratação, a quantidade estimada de ramais VoIP teve como premissa o atendimento provisório em locais onde não havia disponibilidade de pares telefônicos metálicos interligados ao PABX, mas que dispunham de ponto de rede com conexão à internet.
- b) Quantidade de ramais prevista no contrato n. 035/2020: 1) Tecnologia ramal analógico: 3.300 ramais; 2) Tecnologia ramal IP (VoIP): 100 ramais; totalizando 3.400 ramais.
- c) Cada central PABX foi denominada de módulo (MOD) e foi fisicamente instalada na UFU, sendo as centrais PABX estrategicamente distribuídas nos locais, com as quantidades de ramais previstas para atender às demandas, conforme o quadro abaixo:

**Quadro 2: Local de Instalação PABX e quantidade de ramais disponíveis (Contrato atual)**

ITEM	MÓDULO	LOCAL	BLOCO/SALA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE RAMAIS (por PABX)
1	MOD 1	CAMPUS UMUARAMA – UBERLÂNDIA	2J - S/N	Ramal	800
3	MOD 3	CAMPUS SANTA MÔNICA – UBERLÂNDIA	1A-117	Ramal	1.300
4	MOD 4	CAMPUS EDUCAÇÃO FÍSICA – UBERLÂNDIA	1N-260	Ramal	100
5	MOD 5	CAMPUS SANTA MÔNICA – REITORIA	3P-S/N	Ramal	400
6	MOD 6	UNIDADE ENGENHEIRO DINIZ – UBERLÂNDIA	1º piso-101	Ramal	100
7	MOD 7	CAMPUS PONTAL – ITUIUTABA	1B-S/N	Ramal	300
8	MOD 8	CAMPUS GLÓRIA – UBERLÂNDIA	1C-409	Ramal	300
9	MOD 9	CAMPUS MONTE CARMELO – MONTE CARMELO	1A-406	Ramal	100
Total					3.400

**Observação:** o módulo denominado **MOD 2** não foi relacionado no quadro acima, pois pertence ao contrato n. 036/2020 (SEI 2150977), que foi sub-rogado para a EBSEH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Filial Hospital de Clínicas de Uberlândia - MG), estabelecido com a empresa 3CORP Technology Infraestrutura de Telecom Ltda, com capacidade para 1.100 ramais.

d) Os ramais do PABX são distribuídos fisicamente nos *campi* por meio de cabos de pares metálicos CTP-APL, instalados em dutos subterrâneos. Estes cabos, com capacidade entre 10 a 200 pares, fazem a interconexão do PABX aos Armários de Distribuição. Normalmente, os armários ficam situados em locais estratégicos próximos às áreas que mais necessitam de ramais. A partir deste armário, o cabo é redistribuído através de dispositivos denominados "blocos de pares" ou "blocos de engate rápido", que conectam cabos secundários com capacidade de 10 a 100 pares. Cada um desses cabos é entregue a um distribuidor de menor porte no prédio ou Bloco a ser atendido, onde ocorre a distribuição interna dos ramais, geralmente por meio de **cabeamento estruturado**. Este cabeamento chega ao usuário do telefone através de pontos pré-instalados chamados de pontos de rede, que permitem a conexão de dados, vídeo e telefonia.

2.4. ANÁLISE DAS CONTRATAÇÕES ATUAIS

**2.4.1.** O sistema de telefonia da UFU tem como base os serviços prestados pela Operadora de Serviços Telefônicos Comutado - STFC e pela Mantenedora/Fornecedora dos equipamentos de Comutação - PABX, em regime de comodato:

**a) ALGAR TELECOM S.A.:** empresa responsável pela prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC. Os serviços contratados permitem a conexão com o público externo, nas modalidades: Local, à Distância Nacional e Internacional, através da Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC); e,

**b) 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.:** empresa responsável pela prestação de serviços de telecomunicação, fornecedora dos equipamentos de comutação (PABX), em comodato, e pelos serviços de operação e manutenção. Estes serviços e equipamentos permitem a comunicação telefônica interna e externa da UFU, de acordo com a categoria do ramal configurado no PABX que define o tipo de ligação permitido (apenas entre ramais ou com as seguintes combinações: local, interurbana, internacional, para telefone fixo ou móvel); estes ramais são distribuídos através de pares metálicos do PABX até o local onde se encontra o aparelho telefônico. Para ligações externas, o PABX é conectado à RPTC através de troncos E1 digitais bidirecionais, fornecidos pela operadora.

**2.4.2.** Os contratos atualmente em vigência foram apresentados anteriormente no **Quadro 1 (item 2.2.)** e encontram-se discriminados abaixo:

**2.4.2.1. Contratos 035/2020 e 039/2020 - 3CORP Technology Infraestrutura de Telecom Ltda**

A prestação de serviços pela empresa **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob n. 04.238.297/0001-89, sediada na Alameda Oceania, n. 56, Polo Empresarial, Tamboré, CEP: 06543-308, em Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital, Instrumento Contratual 'CONTRATO' n. 035 e 039 de 23/07/2020 (SEI n. 2149749 e 2151091), com início das atividades em 28/10/2020, e formalidades do Processo Licitação n. 23117.069463/2019-01, na modalidade Pregão Eletrônico n. 052/2020 (SEI n. 2043416), de acordo com a Cláusula Primeira: Prestação de Serviços de Telecomunicação para realizar, no sistema de comodato, serviços de instalação, manutenção preventiva, manutenção corretiva, configuração e fornecimento de: Sistema de comunicação de voz, compreendendo uma central privada de comunicação telefônica (CPCT), compondo um sistema híbrido TDM/IP com ramais analógicos e IP e troncos digitais distribuídos; Sistema de bilhetagem e tarifação centralizado; Sistema de alimentação AC/DC com baterias (sistema retificador de energia ou *nobreak*); Mesa operadora de atendimento para telefonistas com agendas telefônicas, fones de cabeça com microfone (*headsets*) e computadores (PC) com monitor; Sistema de música em espera com fonte externa ao PABX; Licenças, *softwares* e aplicativos de todo sistema incluindo atualizações; Serviços de suporte técnico e manutenções preventivas e corretivas incluindo peças de reposição; Treinamento para capacitação de técnicos, operadores e telefonistas e respectivos materiais didáticos, para atendimento à Universidade Federal de Uberlândia, nas cidades de Uberlândia, Ituiutaba, Monte Carmelo e Patos de Minas, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência (SEI n. 2031475); tem atendido integralmente as necessidades da Administração durante o período de vigência de seu contrato com a Universidade Federal de Uberlândia.

**Desempenho contratual - 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**

À vista do nível de capacidade econômico-financeira, o serviço tem sido desempenhado regularmente pela Contratada, não existindo restrições e punições no caso dos serviços prestados.

À vista do nível de capacidade técnica, de acordo com o acompanhamento dos serviços através da relação de chamados, com indicação de falhas e/ou serviços de rotina solicitados através de Ordem

de Serviço e solução apresentada pela Contratada, considera-se que o serviço tem sido desempenhado satisfatoriamente pela Contratada, dentro dos prazos exigidos no Termo de Referência.

**2.4.2.2. Contrato 010/2020 - Algar Telecom S.A.**

O objeto do **contrato 010/2020 (SEI 2059655)**, estabelecido com a operadora de telecomunicação **ALGAR TELECOM S.A.**, refere-se à **contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), nas condições descritas no Termo de Referência, Pregão por Sistema de Registro de Preços nº 026 /2020 (SEI 1892846).

O Contrato 010/2020 contempla 4 Itens, descritos no **Quadro 3:**

**Quadro 3: Serviços STFC - Contrato 010/2020**

ITENS	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DO CONTRATO 010/2020
ITEM 1	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local com serviço de Discagem Direta a Ramal (DDR) e interligação digital a 2 Mbps das centrais PABX da UFU com a Central Pública sendo <b>08 (oito) enlaces</b> com sinalização ISDN de 30 canais bidirecionais cada para as cidades de Uberlândia-MG, Ituiutaba-MG e Monte Carmelo-MG
ITEM 2	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC - Terminais telefônicos não residenciais (Linha Direta) para atender unidades isoladas com possibilidade de transmissão de dados, fax, internet banda larga, extensão e uso de aparelho telefônico analógico padrão ou sem fio, para as cidades de Uberlândia–MG, Ituiutaba–MG, Monte Carmelo-MG e Patos de Minas-MG, compatível com central PABX de pequeno porte.
ITEM 3	Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade longa distância Nacional (LDN) e internacional (LDI), para ligações originadas a partir das centrais PABX e linhas diretas, para as cidades de Uberlândia – MG, Ituiutaba – MG, Monte CarmeloMG e Patos de Minas.
ITEM 4	Fornecimento de 02 (dois) links digitais de 30 canais cada entre os PABXs da Universidade Federal de Uberlândia e a Central de Comutação Celular da operadora para o tráfego de chamadas ao serviço de Telefonia Móvel Celular VC1, VC2 e VC3 utilizando sinalização ISDN. Estas ligações serão originadas a partir dos PABXs da Universidade instalados na cidade de Uberlândia-MG no Campus Santa Mônica. Através da rede interna que interliga as centrais PABXs da Universidade, estes links atenderão todas as unidades para este tipo de chamada. Estes canais não poderão receber ligações, somente originar. Todas as saídas para telefonia móvel celular sairão do PABX do Campus Santa Mônica - Bloco 1A.

**Quadro 4: Numeração dos ramais DDR contratados pela UFU (C010/2020)**

LOCALIDADE/BLOCO	NUMERAÇÃO RAMAIS		QUANTIDADE DE RAMAIS
	Prefixo	Numeração	
Umuarama UFU – 2J	(34) 3225	8000 a 8299	800
	(34) 3225	8400 a 8799	
	(34) 3239	1300 a 1399	
Educação Física - 1N	(34) 3218	2900 a 2999	100
Santa Mônica UFU - 1A	(34) 3239	4000 a 4599	1300
	(34) 3239	4700 a 4799	
	(34) 3291	5900 a 5999	
	(34) 3291	6300 a 6399	
	(34) 3291	8300 a 8399	
	(34) 3230	9400 a 9699	



Santa Mônica / Reitoria 3P	(34) 3239	4600 a 4699	400
	(34) 3239	4800 a 4999	
	(34) 3291	8900 a 8999	
Engenheiro Diniz (Tie Line)	(34) 3228	7900 a 7999	100
Glória	(34) 2512	6600 a 6899	300
Ituiutaba UFU	(34) 3271	5200 a 5499	300
Monte Carmelo UFU	(34) 3810	1000 a 1099	100
<b>Totais</b>			<b>3.400</b>

#### Quadro 5: Terminais telefônicos não residenciais (Linha Fixa) (C010/2020)

Local	Endereço	Quantidade de Linha Fixa
Fazendas Uberlândia	<b>Fazenda Água Limpa:</b> Endereço: Rodovia MGC 455, Km 18 – Bairro Zona Rural – Uberlândia-MG - CEP 38412-264 <b>1. SEALI: (34) 3211-5615</b>	1
	<b>Fazenda Experimental do Glória:</b> Endereço: BR 050 Km 78 – Uberlândia-MG <b>1. SEFAG: (34) 3216-1099</b> <b>2. DIREP: (34) 3232-7669</b>	2
	<b>Fazenda Capim Branco:</b> Endereço: Av. Taylor Silva, s/n - Zona Rural, Bairro Tocantins - Uberlândia - MG, 38415-518 <b>1. DIRPV: (34) 3236-6450</b>	1
ASUFUB Uberlândia	<b>Complexo Esportivo do Glória, Antiga ASUFUB:</b> Endereço: Marginal Rodovia, 2444 – Uberlândia-MG, Brasil <b>1. DIVIG: (34) 3216-4139</b>	1
	<b>UBSF Jaraguá:</b> Endereço: Av. Aspirante Mega, 77 - Jaraguá - CEP 38413-049 <b>1. SEODO/SEJAR: (34) 3212-1151</b> <b>2. SEJAR (Coordenação): (34) 3212-8208</b> <b>3. SEJAR (Recepção): (34) 3229-3643</b>	3
	<b>Campus Santa Mônica (Blocos 3P)</b> Endereço: Av. João Naves de Ávila, 2121 - CEP 38408-144 <b>1. SEPLA: (34) 3236-2214</b> <b>3. DIREG: (34) 3232-9329</b>	2
	<b>Setor de Arquivo (SEARQ)</b> Av. Cesário Alvim, 1457 - Nossa Senhora Aparecida - CEP 38400-694 <b>1. DIDOC: (34) 3236-3892</b>	1
	<b>Centro de Memória da Cultura Negra Graça do Aché (PROEXC)</b> Av. Cesário Crosara, 4187 – Bairro Presidente Roosevelt - CEP 38401-188 <b>1. SEPEX: (34) 3231-3454</b>	1
	<b>Museu Universitário de Arte (MUNA)</b> Endereço: R. Coronel Manoel Alves, 309, Bairro Fundinho, Uberlândia-MG - CEP 38400-216	2

Uberlândia	1. IARTE: (34) 3231-7708 2. IARTE: (34) 3231-9121	
	Endereço: Rua Duque de Caxias, 285 - Centro - CEP 38400-142 1. DIVIG/CORAL: (34) 3213-1628 <b>Museu dos Povos Indígenas da UFU (MuPI)</b> 2. CDHIS: (34) 3224-3526 3. CDHIS: (34) 3236-3707	3
	<b>Clínica de Fisioterapia - UFU</b> Endereço: Av. Cipriano Del Fávoro, 397 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-106 1. FAEFI: (34) 3234-9902	1
	Endereço: Av. Floriano Peixoto, 3449 - B. Brasil - CEP 38400-704 1. DIPAT: (34) 3211-6299	1
	<b>Barracão DIPAT</b> Endereço: Rua José Rezende, 5777 - Custódio Pereira - CEP 38405-238 1. PREFE: (34) 3236-1994	1
	Endereço: Av. Dr. Laerte Vieira Gonçalves, 2858 - Segismundo Pereira - CEP 38408-273 1. SEQUI: (34) 3236-2876 - Portaria e laboratórios Unidade Pesquisa 2. SEQUI: (34) 3223-8787	2
	<b>Moradia Estudantil</b> Endereço: Rua Venezuela, 1352 - Tibery - CEP 38405-102 1. DIRES: (34) 3213-7011 2. DIRES: (34) 3219-4248	2
Patos de Minas/MG	<b>Prédio Alfa</b> Rua Vereador Chico Filgueira, 21 - Caiçaras, Patos de Minas - MG, 38702-178 - Prédio Alfa 1. SEFPM: (34) 3823-1917 número abreviado 174 2. SEFPM: (34) 3823-3714	2
	<b>Unipam</b> Rua Major Gote, 808 – Centro - CEP 38700-001 - Sala 109, Bloco M, Unipam 1. SEFPM: (34) 3821-0588	1
	<b>Laboratórios</b> Rua Major Jerônimo, 566 - Centro - CEP 38700-002 – Laboratórios 1. SEFPM: (34) 3814-2027	1
	<b>Pavoniana</b> Rua Padre Pavoni, 294 - B. Rosário - CEP 38701-002 - Província Pavoniana do Brasil 1. SEFPM: (34) 3825-8871 2. SEFPM: (34) 3825-4372	2
Monte Carmelo/MG	<b>Laboratórios</b> Av. XV Novembro, 501, B. Boa Vista CEP 38500-000- Lab ICIAG e IG 1. SEFMC: (34) 3819-0924	1
Total Linhas Fixas UFU		31

## **Desempenho contratual - ALGAR TELECOM S.A.**

É importante destacar que os serviços têm sido executados regularmente pela empresa ALGAR TELECOM S.A., sem restrições ou penalidades em relação às atividades realizadas. Além disso, as manutenções corretivas são feitas dentro dos prazos estabelecidos.

A partir do primeiro trimestre de 2023, a empresa ALGAR TELECOM S.A. passou a implementar o projeto de modernização de rede, denominado "Fibra Verde", que consiste na substituição completa, até o ano de 2025, da telefonia analógica, que utiliza cabos de pares metálicos, para telefonia digital, passando a utilizar apenas fibra óptica.

**2.5.** Neste estudo busca-se a unificação dos serviços de telefonia (STFC + PABX), visando uma melhor gestão e otimização dos serviços, com uma tecnologia mais atual, com funcionalidades mais adequadas às necessidades da Universidade Federal de Uberlândia.

## **2.6. PROBLEMAS A SEREM RESOLVIDOS**

### **Considerando a atual infraestrutura e tecnologia**

**2.6.1.** Conforme relatado no item 2.3. "d", os ramais são distribuídos através de cabos de pares metálicos;

**2.6.2.** Os cabeamentos de pares metálicos, que em condições normais possuem vida útil de 10 a 15 anos, encontram-se instalados na UFU há mais de 18 anos e já apresentam sinais de degradação. Esse desgaste ocorre não só pelo tempo, mas também por fatores externos que contribuem para a perda de qualidade, ocasionados, por exemplo, por raízes de árvores, umidade do solo e ação de roedores, além de rompimento por causas diversas. Além disso, os armários de distribuição — estruturas em alvenaria onde os cabos são redistribuídos em blocos de conexão — ficam expostos a intempéries. Todos esses fatores provocam alterações nas características elétricas dos pares metálicos, resultando em ruídos nas conversações telefônicas e, não raro, na interrupção definitiva do sinal (perda do par).

**2.6.3.** Para manter a tecnologia atual, seria necessário trocar centenas de metros de cabos telefônicos da UFU, desobstruir dutos subterrâneos, substituir armários por modelos com proteção contra poeira e chuva, recuperar calçadas e ruas, além da aquisição de diversos materiais de telefonia e contratação de mão de obra especializada. Estes custos seriam altamente onerosos para a UFU, tornando esta solução economicamente inviável.

**2.6.4.** Considerando a importância dos serviços de telefonia para a UFU e a necessidade de eliminar o problema do meio físico para levar os ramais até os usuários, uma solução tecnicamente viável é a utilização de ramais VoIP em substituição aos ramais analógicos, aproveitando a rede Ethernet disponível na UFU. A tecnologia VoIP permite que o mesmo ponto de rede utilizado no computador do usuário seja compartilhado com o aparelho telefônico IP, sem a necessidade de investimento em uma nova rede de pares metálicos para a telefonia.

### **Problemas a serem resolvidos na nova contratação, considerando a contratação isolada de STFC e PABX**

**2.6.5.** Quando se avalia a qualidade e a regularidade dos serviços prestados isoladamente pelas empresas de STFC e PABX, o resultado individual é satisfatório, conforme detalhado no **item 2.4**. No entanto, quando se trata de ocorrências em que a falha não é evidente e há conflito de diagnóstico entre os prestadores de serviço (Operadora *versus* Mantenedora do PABX e vice-versa), o atual modelo de contratação gera ineficiência, morosidade na manutenção e a transferência de responsabilidade entre os contratados. As paralisações prolongadas, em caso de quedas dos serviços telefônicos, nesses casos, frustram o interesse público e evidenciam a necessidade de unificação dos serviços em um único contrato de tecnologia, garantindo os níveis de serviços contratados e a continuidade da operação.

## **2.7. JUSTIFICATIVA PARA NOVA LICITAÇÃO:**

**2.7.1.** Considerando que o serviço de telefonia é essencial para a operacionalização das atividades institucionais da UFU, a presente licitação justifica-se pelos seguintes motivos:

**2.7.1.1. Iminência do fim contratual:** O contrato de telefonia fixa comutada (C010/20) e os contratos de comodato dos PABXs (C035/20 e C039/20) encerram-se, respectivamente, em 12 de junho e 30 de julho de 2026, sendo imperativo evitar a descontinuidade do serviço.

**2.7.1.2. Modernização Tecnológica e Eficiência:** Busca-se a substituição das centrais físicas atuais por solução baseada em nuvem (PABX IP/Cloud). Esta mudança visa eliminar a necessidade de sala técnica climatizada e manutenção física, reduzindo o consumo de energia elétrica e otimizando o espaço físico.

**2.7.1.3. Solução de Infraestrutura e Redução de Custos:** A nova contratação visa sanar os problemas recorrentes na infraestrutura atual, conforme apresentado no **item 2.6**, sem a necessidade de investimentos em novas redes físicas ou cabeamentos, adotando um modelo de assinatura (serviço mensal) que elimina custos com manutenção corretiva de hardware e telefonia tradicional.

**2.7.2. Conclusão:** Diante do exposto, a licitação visa garantir a continuidade, integração, mobilidade e a modernização do sistema de telecomunicações da UFU, proporcionando maior flexibilidade e redução de custos operacionais.

## **2.8. DAS DEFINIÇÕES E CONCEITOS**

**2.8.1.** Para fins deste estudo técnico preliminar, define-se:

- **ABR Telecom (Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações):** é a entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil. Ela gerencia a base de dados que permite aos usuários trocar de operadora mantendo o mesmo número de telefone fixo ou móvel.
- **AD/LDAP (Active Directory/Lightweight Directory Access Protocol):** **AD (Active Directory)** é um serviço de diretório da Microsoft que gerencia usuários, computadores e permissões em redes Windows, agindo como uma central de segurança. O **LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)** é o protocolo universal utilizado para consultar e modificar essas informações no **AD** e outros diretórios. Considerando que a Universidade Federal de Uberlândia realiza o cadastro e o controle de acesso via AD/LDAP, a integração é fundamental para garantir a segurança da informação através do controle centralizado de identidades, reduzindo riscos de acesso não autorizado e otimizando o provisionamento /desprovisionamento automático de usuários. O LDAP permite que os usuários tenham um único logon e senha (**SSO - Single Sign-On**) para acessar vários sistemas.
- **Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL:** Entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com sede no Distrito Federal, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações, sendo responsável por fiscalizar serviços de telefonia, internet e radiodifusão.
- **Aparelho IP (ou *hardphone*)** - aparelho telefônico físico, concebido para uso em uma estação de trabalho, compatível com a tecnologia IP (*internet protocol*) e o protocolo SIP (*session initiation protocol*).
- **BDO (Base de Dados Operacional)** - é um banco de dados que armazena informações sobre números portados e encaminhamento de chamadas. A BDO é utilizada por prestadoras de serviços de telefonia para efetuar o roteamento de chamadas. A BDO é sincronizada com a Base de Dados de Referência (**BDR**), que é gerenciada pela Entidade Administradora (**EA**). A BDR é responsável por integrar as operações de portabilidade entre as prestadoras de serviços de telefonia.
- **Cabeamento estruturado** - é um sistema padronizado de cabos, conectores e dispositivos que organiza a infraestrutura de rede, permitindo que diferentes serviços - como dados, voz (telefonia), vídeo e internet - trafeguem pela mesma infraestrutura de forma integrada e eficiente.
- **Captura de grupo** - é uma função que permite a um ramal atender chamadas destinadas a outro ramal dentro do mesmo grupo configurado (grupo de captura).
- **Captura individual** - permite atender uma chamada telefônica feita para outro ramal do grupo, digitando o código da facilidade seguido do ramal que está recebendo a chamada.

- **Chamada em espera** - a chamada em espera permite que pessoas possam, durante uma chamada em andamento, atender a uma segunda chamada enquanto colocam a atual em espera.
- **Chamado** - qualquer tipo de solicitação formalmente registrada por meio válido na Central de Atendimento, seja incidente, requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada.
- **Contratação por DEMANDA:** O fornecimento não é contínuo, mas sim realizado conforme a necessidade da administração;
- **CSP (Código de Seleção da Prestadora)** - conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou internacional.
- **Data centers (ou Centros de processamento de dados)** - são instalações físicas ou ambientes previamente projetados para centralizar servidores, redes, equipamentos de armazenamento e processamento de dados, além de outros serviços de tecnologia da informação ou de Telecomunicações de organizações diversas. De acordo com a redundância ou proteção dos equipamentos e da infraestrutura os *Data Center* podem receber uma certificação que as classificam em 4 níveis independentes, denominada de **Tier** (que significa camada, na tradução para o português). Esta certificação diferencia os *Data Centers* com base em níveis crescentes de **redundância**, que variam do **Tier I ao Tier IV**. Isso permite comparar a funcionalidade, capacidade e disponibilidade de cada centro de processamento de dados. Quanto maior a redundância, menor a probabilidade de interrupções em momentos de crise.
- **Direcionamento de chamada** - recurso que seleciona quais ligações serão enviadas para determinado telefone de forma automática.
- **DDR** - Discagem Direta a Ramal.
- **Downtime** (ou tempo de inatividade). *Downtime* é o tempo em que um sistema, serviço ou equipamento está inativo ou indisponível, de forma programada ou inesperada.
- **EA (Entidade Administradora da Portabilidade Numérica no Brasil)** - desde 2007, como Entidade Administradora, a **ABR Telecom**, em conformidade com a Resolução Anatel nº73/1998, realiza a gestão de todo o processo de portabilidade, garantindo, em conjunto com as Prestadoras, a disponibilização deste serviço para todos os usuários dos serviços de telefonia fixa (STFC) e móvel pessoal (SMP). A Portabilidade Numérica tem como objetivo possibilitar aos usuários de telefonia móvel (SMP) e fixa (STFC) trocar de prestadora e manter o número de telefone. Entre as atribuições da **EA** estão:
  - Garantir a operação e atualização da Base de Dados Nacional de Referência (BDR), base que contém a informação sobre todos os números portados;
  - Realizar a concessão e gestão do acesso das operadoras à BDR;
  - Atuar no relacionamento com a Anatel, prestadoras e fornecedores, garantindo a transparência do processo e o correto acesso aos dados relacionados à portabilidade.
- **Grupo de captura** - telefones que pertencem a um mesmo grupo, no qual os membros podem capturar uma chamada.
- **Grupo de busca** - é o método de distribuição de chamadas telefônicas feitas de um número telefônico para um grupo de várias linhas telefônicas.
- **Incidente** - relacionado à telefonia, pode ser um evento inesperado que quase resulta em um acidente, mas não chega a causar danos; uma interrupção não planejada, uma redução na qualidade ou um evento que ainda não impactou o serviço do usuário.
- **Latência** - se refere ao atraso de tempo na transmissão de pacotes de informações através de uma rede. Os atrasos podem ocorrer devido às latências da internet, do *software* e do *hardware*. O principal tipo de latência é o da internet, sendo que, quanto mais longe estiverem os dispositivos, mais demorada será a conexão, ocasionando perda sensível no processo de comunicação.
- **LDAP (Lightweight Directory Access Protocol):** Ver "AD/LDAP"
- **LDI** - Longa Distância Internacional.
- **LDN** - Longa Distância Nacional.
- **Melhores práticas** - métodos, técnicas e procedimentos comprovados e padronizados que produzem resultados superiores, aumentando a produtividade, consistência e qualidade aos serviços.
- **Notificações push em softphones:** significam alertas enviados pelo servidor diretamente para o dispositivo móvel ou computador, mesmo quando o aplicativo está fechado ou em segundo plano. É a garantia de que o dispositivo vai tocar quando receber uma chamada VoIP, mesmo que o aplicativo não esteja aparecendo na tela, sem drenar a bateria do dispositivo.

- **NIST (National Institute of Standards and Technology)** - Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia dos EUA - agência que promove a ciência da medição, padrões e tecnologia para inovação e competitividade. Destaque no campo da cibersegurança.
- **NMSE - Nível Mínimo de Serviço Exigido** - definições que ditam parâmetros mínimos exigidos na prestação do serviço.
- **Ordem de Serviço (OS)** - é a formalização do trabalho que será prestado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização.
- **PABX (Private Automatic Branch Exchange)** - Central automática privada que gerencia chamadas internas e externas. Tipos:
  - **PABX Analógico (tradicional)** - Equipamento físico de comutação privada, alocado no local da empresa (*on-premise*). Funciona baseado em cabeamento telefônico de cobre (linhas fixas analógicas). Requer infraestrutura física dedicada, fiação complexa e manutenção local.
  - **PABX Digital** - evolução do analógico, utiliza linhas digitais (como links E1/T1) para maior qualidade de voz e velocidade. Depende de hardware no local (*on-premise*).
  - **PABX IP ou VoIP (Voz sobre IP)** - Utiliza a tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*) para transmitir voz através da internet, em vez de linhas telefônicas convencionais. Permite ramais virtuais em computadores, smartphones (*softphones*) ou telefones IP. Reduz custos de chamadas, oferece recursos avançados (URA, gravação, correio de voz por e-mail) e facilita o trabalho remoto.
  - **PABX Híbrido** - Uma mistura dos sistemas anteriores, combinando analógico/digital com a tecnologia moderna do IP. Depende de *hardware* no local (*on-premise*).
  - **PABX Virtual (ou em nuvem/cloud)** - É a forma mais moderna de PABX IP, onde a central não fica fisicamente na empresa, mas sim em um servidor remoto (*data center*) gerenciado por um provedor. Não requer *hardware* no local (apenas internet e telefones/*softphones*).
- **Perfil de Tráfego:** Quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas no decorrer de um determinado período ou ano.
- **Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado:** Empresa outorgada ou autorizada a prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional.
- **Prioridade** - uma categoria usada para identificar a importância relativa de um Incidente, Problema, Requisição de Serviço ou Mudança.
- **Problema** - é uma causa comum de um ou mais acidentes, nem sempre conhecida quando das suas ocorrências.
- **Qualidade** - a habilidade de um produto, serviço ou processo em fornecer o valor pretendido.
- **QoS (Quality of Service ou Serviço de Qualidade)** - política que gerencia a priorização da utilização de banda de internet para cada protocolo.
- **Retenção de chamada** - o recurso em questão permite que você use um botão de silenciar para colocar uma pessoa em espera enquanto a transfere, procura uma resposta para uma pergunta ou obtém assistência de um supervisor, ou algo semelhante.
- **Retorno automático de chamada** - ligação automática para o número que realizou a chamada, mas não obteve êxito no seu atendimento.
- **SBC (Session Border Control)** - é um dispositivo que regula e protege o fluxo de comunicações IP. Ele é implantado em redes para controlar sessões de comunicações, permitindo a interligação de redes externas com redes internas.
- **Service Desk (Central de Serviço)** - ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários.
- **Severidade (Classificação de)** - é a atribuição de um nível de gravidade a um evento, incidente ou situação. O objetivo é priorizar e gerenciar a situação. O nível ou grau de severidade identifica a importância relativa de um incidente, problema, requisição de serviço ou mudança.
- **Siga-me interno** - recurso que permite direcionar as ligações que chegam ao seu telefone para outro.
- **Sinalização de segunda chamada** - recurso utilizado quando o ramal está ocupado.

- **SIP (Session Initiation Protocol):** O entroncamento SIP permite que a central telefônica do terminal envie e receba chamadas por meio de uma rede IP, como a Internet ou WAN privada. Como o SIP é aplicado ao protocolo de sinalização para várias aplicações em tempo real, o tronco SIP é capaz de controlar aplicativos de voz, vídeo e mensagens.
- **SLA (Service Level Agreement):** Acordo de Nível de Serviço. Define os tempos mínimos de resposta e resolução de problemas técnicos.
- **Softphone** - aplicativo que pode ser instalado em aparelhos diversos: *smartphones, tablets, laptops e desktops*, habilitando-os a funcionar como um terminal telefônico do PABX em nuvem, podendo receber e realizar chamadas, tanto para a rede pública de telefonia quanto para outros ramais.
- **SSO - Single Sign-On:** Permite que o usuário utilize a mesma credencial (login/senha) da rede corporativa ou faça login automático. Permite o acesso a vários sistemas.
- **STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado:** Serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.
- **Telefonia em nuvem** - é um serviço prestado por empresas de telefonia/tecnologia que permite a utilização da telefonia digital, tendo como provedor do serviço um PABX virtual hospedado em servidores na Internet (*data center*).
- **Transferência de chamada** - recurso que permite que você transfira uma ligação para outro número enquanto utiliza o aparelho de telefone receptor.
- **Uptime de um data center** - é a medida da disponibilidade contínua de seus sistemas, infraestrutura e serviços (energia, refrigeração, conectividade), indicando o tempo em que o local opera sem interrupções. Expressa em porcentagem (ex: 99,8%), avalia a confiabilidade, sendo monitorada para minimizar paralisações (*downtime*)
- **URA - Unidade de Resposta Audível:** Serviço ou sistema interativo que permite a resposta automática de chamadas através de mensagens personalizadas, permitindo ainda a interação entre o usuário e a mesma, através da interpretação automática de opções discadas pelo usuário chamador através do teclado do telefone.
- **Usuário** - Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.
- **WEB apps:** Aplicações desenvolvidas para rodar em navegadores de internet, sem necessidade de instalação local.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS (DISEG)	ERNALDO SAMUEL DE ALCÂNTARA

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

**Fundamentação:** Descrição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução. (inciso III do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021).

4.1. Natureza do Objeto

4.1.1. O objeto a ser contratado caracteriza-se como serviço de fornecimento **contínuo**, nos termos do inciso XV do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, dada a necessidade permanente e a essencialidade da telefonia para o desempenho das competências funcionais e o atendimento ao público.

4.1.1.1. Considerando que a sua interrupção compromete a execução da atividade administrativa, justifica-se sua vigência por mais de um exercício financeiro e eventuais prorrogações previstas na legislação.

4.2. Características do Serviço e Forma de Contratação

**4.2.1.** A solução de telefonia a ser contratada enquadra-se como **serviço comum**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no Edital por meio de especificações usuais de mercado. A licitação, portanto, deverá ser realizada obrigatoriamente na modalidade **Pregão**, com critério de julgamento pelo menor preço, conforme o disposto no art. 6º, inciso XLI da Lei nº 14.133/2021.

**4.2.2.** Conforme disposto no § 2º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021, o certame deverá ser processado na forma eletrônica, garantindo maior transparência, ampla competitividade e eficiência administrativa, observando os princípios regentes da administração pública digital.

**4.2.3.** O regime de execução será o de **empreitada por preço unitário**, sob a forma de execução indireta **sem dedicação exclusiva de mão de obra**.

**4.2.4.** A medição e o pagamento serão realizados conforme a demanda efetiva e as necessidades da CONTRATANTE, assegurando a economicidade frente ao consumo variável de assinaturas, licenças ou tráfego.

**4.2.4.1.** A quantidade total de cada item será, portanto, mera previsão futura que poderá ser concretizada total ou parcialmente, conforme demanda da CONTRATANTE.

**4.2.4.2.** A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA apenas pelas quantidades solicitadas e efetivamente em serviço, apuradas mensalmente.

### **4.3. Catálogo Eletrônico de Padronização**

**4.3.1.** A utilização do Catálogo Eletrônico de Padronização é de observância obrigatória pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e da Administração Pública estadual, distrital ou municipal, direta ou indireta, quando executarem recursos da União decorrentes de transferências voluntárias, nos termos do art. 2º da Portaria Seges/ME nº 938, de 2 fevereiro de 2022, sendo que a não utilização do Catálogo é uma excepcionalidade, que deverá ser justificada por escrito e anexada ao processo de contratação.

**4.3.2.** O presente estudo prevê a contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de telefonia. O Catálogo Eletrônico de Padronização, conforme disposto na Portaria Seges/ME nº 938, de 2022, atualmente contempla apenas itens de consumo como água mineral, café e açúcar, não abrangendo os itens e serviços necessários para essa contratação.

**4.3.3.** Dado que não há itens padronizados no catálogo que atendam a essa necessidade, justifica-se a não utilização do Catálogo Eletrônico de Padronização para esta contratação. Essa exceção é permitida pela Portaria Seges/ME nº 938/2022, desde que devidamente justificada e anexada ao processo de contratação, garantindo assim que o procedimento licitatório ocorra de acordo com os princípios da legalidade e transparência previstos na Lei nº 14.133/2021.

### **4.4. Sustentabilidade**

**4.4.1.** Referente à sustentabilidade ambiental, a presente aquisição deverá estar alinhada às disposições da Lei nº 14.133, de 2021 e aos critérios estabelecidos nos dispositivos que regulamentam o assunto;

**4.4.2.** A contratação deverá obedecer, ainda, no que couber, ao disposto na Lei nº 12.305, de 2010, referente à Política Nacional de Resíduos Sólidos;

**4.4.3.** É dever da CONTRATADA observar, entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; a maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras;



**4.4.4.** A CONTRATADA deverá priorizar a produção de documentação nato digital em detrimento da documentação em meio físico (papel), utilizando-se de certificação digital para garantir a autenticidade dos documentos;

**4.4.5.** Foi consultado o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – 8ª edição, revista, atualizada e ampliada (outubro de 2025) e não há práticas sustentáveis específicas para a natureza da presente contratação. Sendo assim, além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, a empresa contratada deverá adotar, sempre que possível, na execução dos serviços, as práticas ambientalmente sustentáveis, conforme descrito abaixo:

- Priorizar o uso de equipamentos e serviços que apresentem maior eficiência energética, com certificações reconhecidas (ex.: Energy Star, Procel ou equivalentes);
- Garantir que os equipamentos fornecidos sejam construídos com materiais recicláveis e que possibilitem destinação ambientalmente adequada ao final de sua vida útil;
- Assegurar que as embalagens utilizadas sejam reduzidas, recicláveis ou retornáveis, evitando o uso desnecessário de materiais;
- Promover a logística reversa, quando aplicável, de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010);
- Reduzir o consumo de papel e insumos, privilegiando meios digitais de comunicação e gestão sempre que possível;
- Adotar práticas que minimizem a emissão de gases de efeito estufa, privilegiando transporte e logística que favoreçam a redução da pegada de carbono;
- Cumprir integralmente a legislação ambiental e de sustentabilidade vigente, incluindo normas da ABNT relacionadas ao tema.

## **4.5. Requisitos Legais**

**4.5.1.** 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) e a outras legislações aplicáveis;

**4.5.2.** A solução deve estar em conformidade também com os seguintes requisitos legais e normativos:

**4.5.2.1.** Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações - Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995;

**4.5.2.2.** Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008 - Aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público;

**4.5.2.3.** Resolução ANATEL nº 717, de 23 de dezembro de 2019 - Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL;

**4.5.2.4.** Resolução ANATEL nº 720, de 10 de fevereiro de 2020 - Aprova o Regulamento Geral de Outorgas;

**4.5.2.5.** Resolução ANATEL nº 741, de 8 de fevereiro de 2021 - Aprova o Regulamento de Adaptação das Concessões do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC para Autorizações do mesmo serviço;

**4.5.2.6.** Resolução ANATEL nº 765, de 6 de novembro de 2023 - Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC;

**4.5.2.7.** Resolução ANATEL nº 768, de 19 de agosto de 2024 - Aprova o Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público;

**4.5.2.8.** Resolução ANATEL nº 777, de 28 de abril de 2025 - Aprova o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST;

**4.5.2.9.** Demais normas regulamentares expedidas pela ANATEL ou que impactem a prestação dos serviços.

#### **4.6. Enquadramento da Contratação**

**4.6.1.** A contratação será baseada em normas gerais de contratação de serviços técnicos especializados e não nas regras específicas para bens e serviços de TIC.

**4.6.1.1.** Conforme Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, item 1.6, alínea 'b', as **contratações de telefonia não são consideradas serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**. De acordo com o Anexo II da IN, estes são explicitamente excluídos da categoria de materiais e equipamentos de TIC. No item 1.6.b, são listados como não sendo considerados recursos de TIC para fins de contratação sob essa normativa:

##### **"1.6. COMUNICAÇÃO DE DADOS**

a) São considerados recursos de TIC a transmissão digital de dados e informações entre dispositivos, sistemas e redes de comunicação, incluindo acesso à Internet (como links MPLS, WAN/LAN), soluções de videoconferência, de transmissão e recebimento de mensagens de texto (SMS) e de recebimento ou processamento de dados satelitais;

b) **Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual), infraestrutura de telefonia interna ou externa, destinada ao tráfego de voz digital ou não digital.**" (grifo nosso)

**4.6.2. Serviços passíveis de execução indireta:** Considerando que a Administração não dispõe de meios próprios para a provisão de infraestrutura de telecomunicações e que tais atividades não constituem missão institucional do órgão, os serviços pretendidos enquadram-se naqueles passíveis de **execução indireta**, em conformidade com o disposto no art. 48 da Lei nº 14.133/2021.

**4.6.3.** A contratação deverá ocorrer, portanto, sob a forma de execução indireta **sem dedicação exclusiva de mão de obra**.

#### **4.7. Características do Objeto/Funcionalidades Técnicas**

**4.7.1.** A solução a ser contratada deve garantir alta disponibilidade e continuidade dos serviços de telefonia da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) e deverá atender aos seguintes requisitos:

**4.7.1.1. Escalabilidade ilimitada/Sob demanda:** ter a capacidade de ajustar o número de linhas, ramais e recursos de forma rápida e flexível de acordo com a demanda da UFU, sem a necessidade de investimentos em hardware adicional ou interrupção do serviço;

**4.7.1.2. Modelo de Licenciamento Flexível:** o licenciamento e a cobrança devem ser realizados por unidade contratada (ativada), ou seja, a Contratante deverá pagar apenas pelos ramais e serviços que efetivamente utilizar a cada mês, de maneira a facilitar a gestão orçamentária em caso de crescimento;

**4.7.1.3. Provisão de Recursos:** a Contratada será responsável por toda a infraestrutura de *cloud* e *software* necessária para suportar a demanda crescente, bastando, para o aumento de capacidade, a ativação das licenças de usuários/ramais adicionais;

**4.7.1.4. Ausência de Limites Físicos Locais:** a solução principal deverá funcionar 100% na nuvem, eliminando-se as limitações físicas de centrais PABX tradicionais e permitindo escalabilidade horizontal;

**4.7.1.5. Garantia de nível de serviço:** A Contratada deverá atender aos requisitos deste ETP e do Termo de Referência, quanto aos acordos de nível dos serviços, independentemente do volume de usuários, garantindo a qualidade à medida que a plataforma de telefonia cresce, durante a vigência contratual;

**4.7.1.6. Compatibilidade e Interoperabilidade:** A solução deve ser baseada em protocolos padrão de mercado, como SIP, garantindo compatibilidade com diferentes aparelhos de telefone IP e *softphones*, permitindo flexibilidade na escolha de dispositivos conforme a necessidade;

**4.7.1.7. Serviço de natureza continuada:** a Contratada deverá disponibilizar o serviço 24 horas por dia, todos os dias do ano, durante a vigência contratual;

**4.7.1.8. Serviço Integrado de Tráfego Convencional:**

a) A solução deverá ter capacidade de realizar chamada local e longa distância (LDN) para terminal fixo e móvel, independentemente de distância geodésica ou de degraus tarifários.

b) A solução deverá ter capacidade de realizar chamadas de longa distância internacional (LDI) para terminais fixos e móveis, em todos os países/regiões do mundo.

c) A empresa Contratada deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

**4.7.1.9. Portabilidade:** a Contratada deverá realizar a portabilidade dos números telefônicos solicitados pela UFU para a solução de telefonia, sem qualquer ônus adicional além do valor mensal contratado para o serviço, conforme as normas da ANATEL. A Contratada será responsável por todos os trâmites junto à Entidade Administradora da Portabilidade, garantindo a manutenção da numeração atual.

**4.7.1.10. Operação/Manutenção/Suporte:** Caberá à Contratada a prestação dos serviços referentes à operação, manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico para a solução fornecida, englobando verificações técnicas, atualizações de *firmwares* e *softwares*, correções e substituições de equipamentos fornecidos para garantir os níveis de acordo de qualidade estabelecidos.

**4.7.1.11. Treinamento/Capacitação:** capacitar a equipe definida pela Contratante para a utilização do sistema gerenciador de ligações, a emissão de relatórios gerenciais e o que mais for necessário para a boa administração da solução.

**4.7.2.** A solução deverá oferecer as funcionalidades de comunicação interna e externa pela internet, via SIP, com qualidade e segurança, permitindo a realização de chamadas de voz ilimitadas de ramais DDR para telefones fixos e móveis, para ligações locais e nacionais, além de permitir ligações internacionais (LDI) por demanda, cobrada por minuto, respeitando-se a demanda mensal prevista. A solução deverá incluir, de forma integrada: licença para *softphone*, URA (Unidade de Resposta Audível), portal *web* para gestão e configuração, além do fornecimento em regime de comodato de aparelhos telefônicos IP.

**4.7.2.1.** Todo o gerenciamento e acesso a relatórios do sistema deverão ser disponibilizados via interface *web* (*Web-based Management*), eliminando a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. O painel de controle deve possuir níveis hierárquicos de acesso por perfil. Além disso, o sistema deve permitir autenticação através de consulta ao AD/LDAP da UFU, oferecendo um método seguro e conveniente para o acesso dos administradores e usuários, conforme justificado no item 4.12.5.

**4.7.2.2.** A solução a ser fornecida poderá ser baseada em arquitetura proprietária ou de código aberto (*Open Source*), desde que a licitante comprove que a versão ofertada possui suporte comercial direto do fabricante (ou de empresa detentora dos direitos de marca e desenvolvimento do *core do software*), garantindo:

a) **Ente Jurídico Responsável:** Existência de pessoa jurídica formalmente responsável pela manutenção evolutiva, correções de falhas críticas (*bugs*) e atualizações de segurança do núcleo (*core*) da plataforma.

b) **Atualização de Segurança:** Garantia de fornecimento e aplicação de *patches* de segurança e atualizações de versão durante todo o período contratual, não sendo aceitas versões comunitárias sem garantia de manutenção profissional.

c) Garantia de **suporte técnico especializado**, com tempos de resposta definidos para incidentes de segurança e operacionais (SLA).

d) **Documentação Técnica:** Apresentação de manuais técnicos e certificados de conformidade emitidos pelo fabricante da solução ofertada e homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

**4.7.2.3.** A solução de telefonia deverá garantir que a qualidade de voz esteja em conformidade com parâmetros objetivos de **Qualidade de Serviço (QoS)** para comunicações VoIP, baseando-se nas melhores práticas de mercado e, complementarmente, nas normas e limites estabelecidos pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), em especial a Resolução nº 768/2024 ou a mais atual que a substitua.

a) Garantir a qualidade de voz em parâmetros aceitáveis, observando os parâmetros de QoS que assegurem latência, *jitter* e perda de pacotes dentro dos limites técnicos que impeçam ecos, atrasos ou interrupções perceptíveis.

b) A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramentas de monitoramento que permitam à CONTRATANTE a verificação periódica do cumprimento desses parâmetros, gerando alertas automáticos em caso de não conformidade.

**4.7.3.** A solução a ser contratada deverá garantir a mobilidade irrestrita dos ramais IP, permitindo que utilizem qualquer ponto de rede que disponha de internet, sem a necessidade de reconfiguração.

**4.7.4.** Caberá à CONTRATADA a configuração de todos os ramais telefônicos, bem como arcar com os custos decorrentes da necessidade de atuação presencial de seus técnicos, quando necessário, para a referida configuração.

**4.7.5.** Os equipamentos envolvidos na solução de telefonia devem estar certificados/homologados pela ANATEL.

**4.7.6.** A composição da solução de telefonia deverá ser apresentada quando da entrega da proposta comercial, de forma detalhada. Todos os produtos/*softwares* envolvidos na composição deverão ser informados.

**4.7.7.** Ao término da vigência do contrato, toda atividade relacionada à interrupção da prestação do serviço de telefonia ficará a cargo da CONTRATADA, que deverá, inclusive, realizar a desinstalação e retirada dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços nas dependências da UFU.

## **4.8. Subcontratação**

**4.8.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## **4.9. Garantia da contratação**

**4.9.1.** Será exigida a prestação de garantia contratual, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em conformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

## **4.10. Vistoria**

**4.10.1.** É dispensada a realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4.11. Local e horário da prestação dos serviços

Local dos serviços:

4.11.1. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

UNIDADES	ENDEREÇO
UBERLÂNDIA - MG	
CAMPUS EDUCAÇÃO FÍSICA	R. Benjamin Constant, 1286 - B. Nossa Senhora Aparecida - Uberlândia - MG, CEP 38400-678
CAMPUS SANTA MÔNICA	Av. João Naves de Ávila, 2121 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38400-902
REITORIA (CAMPUS SANTA MÔNICA)	Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P - Santa Mônica, Uberlândia - MG, CEP 38400-902
CAMPUS UMUARAMA	R. Ceará - B. Umuarama - Uberlândia - MG, CEP 38402-018
CAMPUS GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 (Marginal BR-365 - Sentido Patos de Minas) - Uberlândia - MG
FAU - FUNDAÇÃO DE APOIO UNIVERSITÁRIO	R. Francisco Vicente Ferreira, 126 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38408-102
FAZENDA ÁGUA LIMPA	Rodovia MGC 455, Km 18 - Zona Rural - Uberlândia-MG, CEP 38412-264
FAZENDA EXPERIMENTAL DO GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 - Zona Rural - Uberlândia - MG
FAZENDA CAPIM BRANCO	Av. Taylor Silva, s/n - Zona Rural - Bairro Tocantins - Uberlândia - MG, CEP 38415-518
UBSF JARAGUÁ	UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - Avenida Aspirante Mega, 77, B. Jaraguá - Uberlândia - MG
SETOR DE ARQUIVO (SEARQ)	Av. Cesário Alvim, 1457 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-098
MORADIA ESTUDANTIL	Rua Venezuela, 1352 - B. Tibery - Uberlândia - MG, CEP 38405-102
CENTRO DE MEMÓRIA DA CULTURA NEGRA GRAÇA DO ACHÉ	PROEXC - UFU - Av. Cesário Crosara, 4187 – B. Presidente Roosevelt - Uberlândia - MG - CEP 38401-188
MUSEU UNIVERSITÁRIO DE ARTE	MUnA - Praça Cícero Macedo, 309 - B. Fundinho - Uberlândia - MG, CEP 38400-216
MUSEU DOS POVOS INDÍGENAS UFU MuPI / CDHIS / CORAL_UFU / DLICE / DIRPD	R. Duque de Caxias, 285 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-142
COMPLEXO ESPORTIVO DO GLÓRIA	Antigo ASUFUB - Marginal Rodovia, 2444, BR-050 - Uberlândia-MG
UNIDADE DE PESQUISA	SEQUI - Av. Doutor Laerte Vieira Gonçalves, 2858 - B. Segismundo Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38408-273
DIPAT	Rua José Rezende, 5777 - B. Custódio Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38405-238
DIPAT	Av. Floriano Peixoto, 3449 - B. Brasil - Uberlândia - MG, CEP 38400-704
CLÍNICA DE FISIOTERAPIA	FAEFI - Av. Cipriano Del Fávero, 397 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-106
MONTE CARMELO - MG	
CAMPUS MONTE CARMELO	Rodovia LMG 746, Km 1 - Araras - Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000
LABORATÓRIOS - MONTE CARMELO	Av. XV de Novembro, 501, B. Boa Vista, Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000- Lab ICIAG e IG
PATOS DE MINAS - MG	
CAMPUS PATOS DE MINAS	R. Padre Pavoni, 290-294 - B. Rosário - Patos de Minas - MG, CEP 38701-002
PRÉDIO ALFA	Rua Vereador Chico Filgueira, 21 - Caiçaras, Patos de Minas - MG, 38702-178 - Prédio Alfa
UNIPAM	Rua Major Gote, 808 – Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-001 - Sala 109, Bloco M, Unipam
LABORATÓRIOS	Rua Major Jerônimo, 566 - Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-002 – Laboratórios
CAMPUS YPÊ (EM CONSTRUÇÃO)	Campus Ypê, Patos de Minas - MG, Fazenda Barreiro (acesso da antiga estrada Patos / Presidente Olegário, na Região dos 30 Paus, prolongamento da Av. Angra dos Reis)
ITUIUTABA - MG	
CAMPUS PONTAL	R. Vinte, n. 1600 - Tupã, Ituiutaba - MG, CEP 38304-402

Horário dos serviços:

**4.11.2.** Devem ser considerados as seguintes categorias de horários:

**4.11.2.1. Disponibilidade de Abertura de Chamados para Incidentes:**

- Deverá funcionar no regime de **24 horas por dia, 07 dias por semana (24x7)**, incluindo sábados, domingos e feriados, para o registro e protocolo de incidentes e solicitações através de portal web, telefone e e-mail.

**4.11.2.2. Suporte Técnico e Solução de Incidentes:**

- O horário de atendimento para a resolução de chamados seguirá a classificação de severidade:

- **Para Severidade Crítica (Nível 1):** Atendimento e solução em regime 24x7 (interinterrupto), visto que se trata de indisponibilidade total do sistema de telefonia da Universidade.
- **Para demais Severidades (Níveis 2, 3 e 4):** Atendimento e solução em horário comercial (segunda a sexta-feira, das 08h às 18h), exceto feriados nacionais e locais.

**4.11.2.3. Monitoramento Proativo:**

- A CONTRATADA deverá manter sistema de monitoramento automático e proativo da infraestrutura e dos troncos SIP em regime 24x7, de modo a identificar falhas de conectividade antes mesmo da abertura de chamado pela CONTRATANTE.

**4.11.3. Atendimento Presencial (quando necessário):**

Deverá ser realizado em dias úteis, dentro do horário comercial (08h às 18h), salvo em casos de emergência (Severidade Crítica) onde a continuidade do serviço exija a presença de técnico fora desse horário, **mediante autorização do gestor do contrato**.

**4.11.4. Disponibilidade da Solução: 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).**

**4.12. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

**4.12.1.** A solução de telefonia deverá ser disponibilizada em nuvem e operar baseada em protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*), em conformidade com a RFC 3261, garantindo interoperabilidade com equipamentos e softwares padrões de mercado.

**4.12.2.** A solução de telefonia deve incluir a interconexão com as redes públicas de telecomunicações do Brasil (STFC e SMP), garantindo tráfego de voz, local e longa distância (LDN/LDI), com alta qualidade e segurança (criptografia TLS/SRTP). A solução deve suportar funcionalidade de Discagem Direta Internacional (DDI), habilitada por perfil de usuário, permitindo originação de chamadas diretamente dos ramais para telefones fixos e móveis internacionais.

**4.12.3.** A solução deve possuir recursos suficientes para gerenciar e manusear as chamadas, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final. Deve suportar, de forma simultânea, no mínimo **15%** da quantidade dos ramais com assinatura ativa (licenciados) para ligações entrantes e de saída.

**4.12.4.** A solução deverá ser provida com um plano de voz ilimitado para chamadas locais e nacionais (fixo-fixo e fixo-móvel) por um valor fixo mensal (franquia). As ligações diretas internacionais (LDI) constituem exceção a essa franquia e deverão ser cobradas por minuto utilizado, com tarifa pré-definida, respeitando-se a demanda mensal máxima estabelecida no Termo de Referência.

**4.12.5. Acesso à plataforma:** Considerando que a Universidade Federal de Uberlândia realiza o cadastro e o controle de acesso via **AD/LDAP**, a solução deverá permitir a integração com serviços de diretório da CONTRATANTE (*Active Directory/LDAP*) para fins de consulta para autenticação e uso das ferramentas disponibilizadas (*softphone*, portal *web*, etc).

**4.12.5.1.** A UFU utiliza tecnologias baseadas em LDAP para garantir a segurança da informação, inclusive relacionada à LGPD, através do controle centralizado de identidades, reduzindo riscos de acesso não autorizado e otimizando o provisionamento/desprovisionamento automático de usuários.

**4.12.6.** A solução deverá disponibilizar na *web* portal de administração para controle e gestão através de painéis de controle (*dashboards*) com indicadores operacionais que permita: gerenciar chamadas, contatos, serviços, disponibilidade do sistema, aspectos de qualidade de voz, registrar dados de chamadas, bem como programação das facilidades e recursos.

**4.12.6.1.** O portal deve suportar diferentes níveis de acesso para administradores, com perfis hierárquicos de acesso e de configuração, para gestores e usuários.

**4.12.6.2.** Controle de Acesso e Privilégios: Deve ser implementado com um sistema robusto de controle de acesso, assegurando que apenas pessoal autorizado possa realizar alterações críticas ou acessar informações sensíveis.

**4.12.7.** A solução deve garantir suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST, utilizando criptografia AES-256 ou superior.

**4.12.8.** A CONTRATADA deverá atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) para o tratamento de dados pessoais.

## **4.13. Requisitos Funcionais**

**4.13.1.** A contratação deverá atender aos seguintes requisitos:

**4.13.1.1.** Serviço telefônico com maior flexibilidade na utilização dos ramais por meio de uma comunicação integrada e multiplataforma a partir de diversos dispositivos;

**4.13.1.2.** Solução segura e de fácil uso que realize chamadas de áudio a partir de dispositivos *mobile* e *desktop*, devendo manter a qualidade, segurança e confiabilidade das chamadas;

**4.13.1.3.** Realização de chamadas telefônicas entre ramais da solução utilizando apenas 4 (quatro) dígitos na discagem; chamadas telefônicas externas locais, de longa distância nacionais e internacionais através da Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC), com ligações ilimitadas (exceto ligações internacionais, que serão sob demanda);

**4.13.1.4.** O sistema deverá integrar, de forma contínua e segura, os seguinte dispositivos:

- Terminais telefônicos IP/SIP (telefones de mesa), fornecidos em comodato e adquiridos pela UFU ;
- ATAs (Adaptador de Telefone Analógico) adquiridos pela UFU, instalados e em funcionamento na UFU;
- *Softphones* (aplicativos que emulam o ramal com voz), a serem fornecidos na solução junto com a assinatura do ramal, para instalação em estações de trabalho (*desktops/laptops*), *tablets* e *smartphones*.

**4.13.1.5.** Deverão ser disponibilizadas opções de relatórios gerenciais e relatórios de chamadas entrantes e saídes. Os relatórios a serem gerados devem conter diversos tipos de filtros, como chamadas por ramal, horário, localidade, duração das chamadas, entre outros;

**4.13.1.6.** Deverão ser fornecidos, na solução, aparelhos telefônicos IP em comodato conforme especificações detalhadas no Termo de Referência. Os aparelhos deverão estar em conformidade com as normas técnicas e devidamente homologados pela ANATEL, em atendimento à legislação vigente.

- Em conformidade com as melhores práticas de segurança da informação, não será permitida a utilização de aparelhos IP que estejam em Fim de Vida Útil (*End-of-Life* - EOL) ou Fim de

Suporte (*End-of-Service* - EOS), devido aos riscos inerentes de segurança (ausência de patches e atualizações);

**4.13.1.7.** A Contratada deverá configurar os aparelhos IP fornecidos em comodato e também os aparelhos IP e ATAs que serão utilizados pela UFU, conforme modelos e quantidades informadas abaixo:

a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: trata-se de aparelhos novos que foram adquiridos em 2025, previstos para serem instalados em Patos de Minas, no novo campus. Quantidade: 70 aparelhos IP;

b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso, instalados na UFU: Fabricantes/modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T, Intelbras ATA 200. Em torno de 80 aparelhos ativos na UFU.

**4.13.1.8.** A solução a ser contratada deverá estar em nuvem em *data center* disponibilizado pela Contratada, em território nacional.

**4.13.2.** Possuir lista acessível para cada ramal da central virtual com o histórico de chamadas de cada tipo (efetuadas, recebidas, perdidas), incluindo acesso para funções de controle de chamadas, a exemplo de rediscagem.

**4.13.3.** Implementar, independentemente de solicitação e de forma gratuita, **bloqueios** de:

- a) ligações a cobrar;
- b) prefixos específicos, tais como 0300, 0500, 0900 e similares;
- c) auxílio à lista (102), Hora Certa (130) e similares; e,
- d) quaisquer outros serviços tarifados que não estejam cobertos pelo contrato.

**4.13.3.1.** Código de Seleção da Prestadora (CSP): A CONTRATADA deverá permitir ligações de longa distância nacionais e internacionais somente através do CSP contratado. Desejável que durante a discagem seja feito o roteamento automático, inserindo o CSP correto.

**4.13.4.** A solução deverá permitir a criação individual e/ou geral de **lista de bloqueio** para números indesejados, não confiáveis ou desconhecidos, mediante solicitação à Contratada, devendo o bloqueio ser feito na central virtual.

**4.13.5.** Identificar automaticamente o número de origem, inclusive em comunicações entre os terminais da central virtual, apresentando-o no respectivo dispositivo tecnológico.

**4.13.6.** Deverá permitir que usuários finais configurem seus terminais telefônicos ou *softphones*, estabelecendo preferências e facilidades. A autorização para acessar um determinado conjunto de facilidades deve ser controlada pelo administrador da solução.

**4.13.7.** A configuração de data e hora dos terminais deverá ser realizada de forma centralizada.

**4.13.8.** A solução deve possuir única base de configuração, de forma que todas as funcionalidades e recursos estejam presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.

**4.13.9.** A solução deverá permitir a mobilidade de ramal por usuário, de modo que a retirada de um terminal de um ponto de rede e colocação em outro seja o suficiente para que ligações sejam feitas imediatamente, sem ações adicionais, considerando que os pontos estejam ativos com acesso à Internet.

**4.13.10.** Os terminais telefônicos IP deverão ter a capacidade de serem reinicializados a partir da interface de administração.



**4.13.11.** A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da solução conforme estabelecido no nível de serviço, com capacidade de **failover automático** em caso de falha de rede ou sistema.

#### **4.14. Requisitos Temporais**

**4.14.1.** O objeto do Termo de Referência deverá ser entregue, instalado e operacionalizado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de início de Serviço.

**4.14.2.** Os serviços de telefonia, objeto desta contratação, deverão ser fornecidos de forma contínua, disponibilizados pela CONTRATADA 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas que deverão ser informados previamente à CONTRATANTE e ressalvados os casos fortuitos decorrentes de problemas não programados pela CONTRATADA.

**4.14.3.** A CONTRATADA deverá prestar as informações e os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE nos prazos acordados no Termo de Referência, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato.

**4.14.4.** Os serviços de telefonia deverão ser prestados de forma ininterrupta. Na hipótese de ocorrência de interrupção parcial ou total dos serviços telefônicos, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido dentro dos prazos acordados no Termo de Referência.

**4.14.5.** A vigência do contrato deve ser de 60 meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente por até 10 anos, conforme o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que comprovada a vantagem econômica e a manutenção das condições contratuais, permitindo a negociação ou extinção sem ônus.

**4.14.5.1.** A **vigência plurianual** é mais vantajosa, pois evita a descontinuidade de serviços e o desperdício dos recursos com a realização de novas licitações anuais, além de permitir a obtenção de melhores condições econômicas, como preços mais baixos e mais estáveis ao longo do tempo, uma vez que oferece maior previsibilidade e planejamento para a Administração e para o Contratado.

#### **4.15. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

**4.15.1.** Os profissionais da CONTRATADA, em visitas técnicas ou implantação física, devem utilizar trajes compatíveis com o ambiente corporativo ou exigidos para a atividade (EPI's) , portar crachá de identificação e seguir as normas de segurança da CONTRATANTE. No atendimento remoto, devem pautar-se pela cordialidade, profissionalismo e confidencialidade das informações.

**4.15.2.** A CONTRATADA deve garantir que os dados de voz e dos usuários estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com rigorosos controles de acesso e confidencialidade. A CONTRATADA deve apresentar os Termos de Confidencialidade/Ciência.

**4.15.3.** Os requisitos ambientais estão contemplados no item 4.4. (Sustentabilidade).

#### **4.16. Requisitos de Implantação**

**4.16.1.** Entende-se como implantação: a instalação, configuração e testes de funcionalidade da plataforma de telefonia, entroncamento com a RPTC (Rede Pública de Telefonia Comutada) e o fornecimento de aparelhos telefônicos e ramais configurados para uso.

**4.16.2.** A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação/manutenção previamente agendadas e comunicadas para a CONTRATANTE.

**4.16.3.** A CONTRATADA deverá providenciar a portabilidade das numerações telefônicas da UFU, conforme a legislação vigente sobre portabilidade numérica;

**4.16.4.** A empresa contratada deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

**4.16.5.** A solução objeto deste estudo deve seguir o plano geral de metas da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia dos tipos discagem direta a ramal (DDR).

**4.16.6.** A implantação deverá ser realizada em conformidade com as melhores práticas de mercado.

**4.16.7.** As atividades de implantação serão acompanhadas pela equipe técnica da UFU, quando esta entender necessário.

**4.16.8.** A prestação dos serviços de implantação será realizada em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

**4.16.9.** As atividades deverão ter o seu agendamento previamente aprovado pela CONTRATANTE;

**4.16.10.** Caso o atraso na entrega do objeto seja causado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA não sofrerá penalização pelos dias de retardo;

**4.16.11.** Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a CONTRATANTE poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma adequada, o que não exclui a possível aplicação de sanções ante a eventual não aceitação;

**4.16.12.** Após a finalização das atividades do serviço contratado, serão realizados testes e checagens necessários para validação da implantação e para verificação do perfeito funcionamento dos serviços de telefonia.

#### **4.17. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico**

**4.17.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais: portal web, telefone e e-mail, para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), durante toda a vigência contratual.

**4.17.2.** Os chamados abertos deverão conter no mínimo as seguintes informações:

- a) O número de protocolo do atendimento ou ticket;
- b) A data e hora de registro de abertura e de conclusão do atendimento;
- c) A classificação de Severidade (Crítica, Alta, Média, Baixa);
- d) Solicitação e/ou incidente;
- e) O encaminhamento dado pela CONTRATADA;

**4.17.3.** A CONTRATANTE prestará o suporte de primeiro nível aos usuários da Universidade, filtrando o tipo dos problemas e solicitações, solucionando aqueles que se enquadrarem na competência deste nível. Caso necessário, abrirá um chamado para o suporte técnico da CONTRATADA.

**4.17.3.1.** Enquadram-se no atendimento de primeiro nível a solução dos seguintes problemas: ponto de rede, ponto de energia, queda do *link* de internet, esclarecimentos ao usuário quanto a dúvidas ou desconhecimento de utilização do aparelho ou *softphone*, verificação do *patch cord*, verificação se há desvio ou bloqueio do ramal.

**4.17.4.** O suporte técnico deverá ter profissionais com conhecimento técnico na tecnologia fornecida pela CONTRATADA, capazes de atender remotamente ou presencialmente aos chamados técnicos dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência (IMR), de acordo com a classificação de severidade.

**4.17.5.** A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico presencial quando, de maneira formal (e-mail, ordem de serviço) e justificadamente, for solicitado pelo gestor ou fiscais do contrato, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, observando os prazos de resposta estabelecidos no Termo de Referência, contados do recebimento da solicitação.

**4.17.6.** A CONTRATADA prestará serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos e softwares da solução de telefonia, englobando: licenciamento, atualizações de *firmwares* e *patches* de segurança, garantindo o pleno funcionamento, durante a vigência contratual. A CONTRATADA deverá ainda dar suporte aos aparelhos IP e ATAs preexistentes na estrutura que tenham sido vinculados aos ramais ativados na nova solução, sem custos adicionais à CONTRATANTE. Equipamentos preexistentes:

a) Aparelhos DeskPhones H2P - Alcatel-Lucent: aparelhos telefônicos IP (sem uso), adquiridos em 2025. Quantidade: 70 unidades.

b) ATA (Adaptador de Telefone Analógico): aparelhos atualmente em uso (ativos), instalados na UFU. Fabricantes/modelos: Grandstream HT802, Grandstream HT812, Intelbras GKM2210T, Intelbras ATA 200. Quantidade: 80 unidades ativas.

**4.17.7.** A CONTRATADA deverá manter uma rotina de backup das configurações da plataforma para garantir recuperação rápida em caso de pane ou imprevisibilidade.

**4.17.8.** A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo 24x7 da solução (disponibilidade, recursos e tráfego), atuando preventivamente na mitigação de riscos e incidentes potenciais, sem depender de demanda formal da UFU para iniciar a correção de falhas e garantir a disponibilidade pactuada.

**4.17.9.** A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento contínuo da Qualidade de Serviço (QoS), com foco em métricas de voz, incluindo, mas não se limitando a: latência, *jitter* e perda de pacotes.

**4.17.9.1.** Caso ocorra a degradação dos parâmetros de qualidade, a CONTRATADA deverá investigar as causas e fazer as correções que envolva sua rede (PABX virtual, troncos SIP, etc), dentro do prazo estabelecido.

**4.17.9.2.** Sendo a causa na infraestrutura da CONTRATANTE (*links* de internet, roteadores, *switches*, LAN), a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico especificando a causa (ex: gargalo de banda, falta de QoS no roteador, etc). A CONTRATADA deverá prestar suporte consultivo, caso necessário, para que a CONTRATANTE realize as devidas correções, sendo isenta de penalidades por falha de infraestrutura interna do cliente.

**4.17.10.** Quando a solução apresentar falhas na plataforma da CONTRATADA, nos serviços STFC ou na interface do SBC (*Session Border Controller*) fornecido (incluindo o entroncamento SIP e a respectiva sinalização e mídia), o reparo será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, respeitando os prazos de atendimento acordados. A CONTRATADA exime-se de responsabilidade apenas se comprovado que a falha decorre exclusivamente de problemas no link de internet, na rede local interna, infraestrutura física ou equipamentos de terceiros sob gestão direta da CONTRATANTE, desde que a interface de entrega do serviço no SBC da CONTRATADA esteja operando em plena conformidade técnica.

**4.17.11.** Sem ônus para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro novo ou em perfeitas condições de uso, de mesma marca e modelo (ou superior, mediante autorização), no prazo máximo de 24 horas úteis nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento. O conserto, remoção, transporte e substituição do equipamento são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

**4.17.11.1. Exclui-se da responsabilidade da CONTRATADA** se o defeito foi causado por utilização inadequada, dolo ou negligência da CONTRATANTE, devidamente comprovados por laudo técnico fundamentado da CONTRATADA. Caso discorde, a CONTRATANTE poderá solicitar perícia técnica de terceiros, assumindo seus custos.

#### **4.18. Requisitos de Segurança**

**4.18.1.** A Contratada deverá manter sigilo sobre fatos, atos, dados ou documentos de que tome conhecimento e que tenham relação ou pertinência com a UFU, durante e após a prestação dos serviços, sujeitando-se à aplicação das sanções civis e penais pelo descumprimento.

**4.18.2.** A Contratada deverá seguir os protocolos de segurança da informação, políticas e requisitos determinados pela UFU.

**4.18.3.** Os recursos de TI da UFU, caso sejam disponibilizados, não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

**4.18.4.** Todos os perfis de acesso e outros recursos de TI eventualmente concedidos à CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.

**4.18.5** Todos os equipamentos deverão ser configurados em conformidade com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes, inclusive de segurança.

**4.18.6.** Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser entregues com *firmwares* compatíveis com a plataforma de telefonia (solução) contratada, garantindo funcionamento pleno, correções de segurança (*patches*) e suporte técnico vigente pelo fabricante durante toda a vigência do contrato.

**4.18.7.** A CONTRATADA deverá implementar medidas de segurança na solução, observando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) no tratamento de dados pessoais, tais como nomes, números e gravações de chamadas, garantindo a proteção dos direitos dos titulares.

#### **4.19. Verificação de amostra do objeto**

**4.19.1.** Não se aplica, uma vez que o comodato dos aparelhos IP é parte integrante da prestação de serviços de telecomunicações, sendo os equipamentos de propriedade da contratada e de natureza fungível entre os aparelhos da mesma marca/modelo exigidos, dispensando-se a amostragem física, visto que a qualificação técnica será avaliada pela conformidade dos aparelhos com os requisitos mínimos (atendimento às especificações técnicas do ANEXO III) e pela qualidade do serviço, medida por meio de indicadores de desempenho.

### **5. Levantamento de Mercado**

**Fundamentação:** Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar. (inciso V do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021).

#### **5.1. LEVANTAMENTO DE MERCADO**

A análise comparativa de soluções visa elencar as alternativas de atendimento à necessidade apresentada, considerando os aspectos técnicos e benefícios para o alcance dos objetivos da contratação. Dentre as opções disponíveis no mercado, em pesquisa realizada no **Painel de Preços do Ministério da Gestão e da Inovação**

em **Serviços Públicos** - Serviços (em <https://paineldepregos.planejamento.gov.br/analise-servicos>) e no **Portal Nacional de Contratações Públicas** (<https://www.gov.br/pncp/pt-br/Contratações>"), destacam-se as seguintes soluções:

#### **5.1.1. SOLUÇÃO 01: ASSINATURA DE STFC, COM TRANCOS DEDICADOS E1 OU SIP, COM LOCAÇÃO DE PABX, HOSPEDADO LOCALMENTE.**

Neste modelo, a infraestrutura do sistema telefônico é instalada fisicamente na instituição, e a conexão com a rede pública de telefonia (PSTN) é estabelecida por meio de tronco SIP ou tronco digital CAS (E1). A locação do PABX consiste no fornecimento de equipamentos em regime de aluguel ou comodato, incluindo a operação, manutenção preventiva e corretiva, substituição de partes do equipamento em caso de defeitos, sem a necessidade de investimento inicial na compra de equipamentos.

##### **Vantagens:**

Essa configuração oferece maior controle e confiabilidade no tráfego de voz, atendendo ao requisito de efetuar e receber chamadas, uma vez que utiliza meios dedicados fornecidos pela operadora. A locação transfere à contratada a responsabilidade por suporte técnico, substituição de unidades defeituosas e atualização tecnológica, evitando custos adicionais com aquisição de peças, estoque e obsolescência.

##### **Desvantagem:**

Esse cenário apresenta desafios operacionais e logísticos.

- Apenas uma operadora atualmente possui a capacidade de fornecer trancos físicos em todos os *campi* da UFU, o que implica em maior dependência. Adicionalmente, a necessidade de instalação de *gateways* e *nobreaks* em cada unidade representa um custo elevado, e eventuais falhas nesses equipamentos exigem processos de substituição (RMA) que podem ser demorados, afetando a continuidade do serviço.
- Altamente dependente da infraestrutura da contratante, principalmente quando envolve a distribuição dos ramais em diversos blocos/prédios ou em locais diferentes.

#### **5.1.2. SOLUÇÃO 02: STFC VIA VOIP COM PABX VIRTUAL EM NUVEM E FORNECIMENTO DE APARELHOS TELEFÔNICOS**

Neste modelo, a infraestrutura da solução de telefonia (PABX Virtual) opera na nuvem, sendo os terminais telefônicos os únicos dispositivos físicos alocados nas dependências da instituição. Por seguir a norma STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada), a solução VoIP integra-se à telefonia tradicional, garantindo números fixos e ramais virtuais.

A modalidade de contratação (locação ou comodato) elimina o investimento inicial em hardware, incluindo manutenção preventiva/corretiva e substituição imediata de aparelhos durante todo o contrato.

##### **Vantagens:**

Essa configuração oferece diversas vantagens, como a redução da necessidade de equipamentos físicos internos, otimizando o uso de espaço, e o gerenciamento remoto, que facilita a manutenção e a operação do sistema.

As chamadas locais e de longa distância nacional (LDN) são disponibilizadas em formato de franquia, proporcionando previsibilidade de custos e simplicidade na gestão tarifária. Apenas as chamadas de longa distância internacional (LDI) são cobradas com base no consumo por minuto, garantindo atender a demandas específicas.

Por depender exclusivamente de uma conexão com a internet, a solução elimina a necessidade de instalação e manutenção de troncos SIP/E1, *gateways*, *nobreaks* e outros dispositivos em cada campus da Universidade, simplificando a logística e reduzindo significativamente os custos operacionais.

**Mobilidade:** permite acesso às chamadas telefônicas por diversos dispositivos (computadores, smartphones, tablets).

**Escalabilidade e flexibilidade:** permite ajustes rápidos na quantidade de ramais conforme a demanda.

A locação do aparelho telefônico transfere à contratada a responsabilidade por suporte técnico, substituição de unidades defeituosas e atualização tecnológica, evitando custos adicionais com aquisição de peças, estoque e obsolescência.

#### **Desvantagens:**

A dependência total da internet torna indispensável garantir links de alta disponibilidade e redundância para evitar interrupções no serviço, pois falhas ou lentidão resultam em interrupções e degradação da qualidade das chamadas. Também é necessário avaliar a segurança dos dados e a conformidade com as normas de proteção da informação, já que todo o tráfego de comunicação passa por servidores externos.

A desvantagem da locação de aparelho telefônico em relação à compra é o custo recorrente, que pode, no entanto, ser minimizado ou eliminado pelo uso de *softphone* pelos usuários.

### **5.1.3. SOLUÇÃO 03: COMUNICAÇÃO UNIFICADA (*Unified Communication as a Service - UCaaS*)**

A Comunicação Unificada (UC) ou Comunicação Unificada como Serviço (UCaaS) é uma tecnologia que integra ferramentas de voz, vídeo, mensagens e colaboração em uma única plataforma, tornando-as acessíveis por diversos dispositivos (computadores, *smartphones*, *tablets*).

#### **Vantagens:**

Possui as mesmas vantagens apresentadas na solução do item 5.1.2, porém, com a possibilidade de junção de aplicativos de comunicação, organização, colaboração e conferência.

Disponibiliza recursos avançados: URA (Unidade de Resposta Audível) personalizada, gravação de chamadas para auditoria, filas de atendimento, relatórios de desempenho e integração com sistemas de gestão - CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) e ERP (Planejamento de Recursos Empresariais).

**Mobilidade:** permite acesso às ferramentas integradas na solução (voz, chats, e-mails por diversos dispositivos (computadores, smartphones, tablets).

#### **Desvantagens:**

Elevado custo inicial e complexidade: implementação com custo de elevado no início e tecnicamente complexo, especialmente ao integrar com sistemas legados (antigos) que ainda funcionam em muitos órgãos;

Potencial incompatibilidade com *hardwares* já existentes.

**Dependência de Conectividade:** A qualidade das comunicações unificadas depende de uma conexão de internet robusta; se a conexão for instável, pode haver falhas nas chamadas de voz e videoconferências, afetando o serviço.

Necessidade de treinamento para os usuários, especialmente quando se migra de sistemas antigos.

5.2. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

A análise comparativa de soluções consiste na identificação e comparação dos diferentes aspectos qualitativos em termos de benefícios ou obstáculos para o alcance dos objetivos da contratação.

Quadro 6: Análise e Identificação de Soluções de Mercado

ANÁLISE E IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES DE MERCADO			
ID	Descrição da solução (ou cenário)		
1	Assinatura de STFC, com troncos dedicados E1 ou SIP, com locação de PABX, hospedado localmente.		
2	STFC via VoIP, com PABX virtual em nuvem e fornecimento de aparelhos telefônicos.		
3	Serviços de comunicação unificada (UCaaS)		

Aspecto da Solução	Solução 1 - Assinatura de STFC, PABX em comodato	Solução 2 - PABX Virtual em Nuvem	Solução 3 - Unified Communications as a Service (UCaaS)
Necessidade de ajuste da infraestrutura atual:	<p><b>Sim.</b> A infraestrutura instalada necessita de investimento para realizar a troca de dutos, de cabos de pares metálicos e dos distribuidores de ramais, devido a problemas que surgiram pela ação do tempo e de componentes em fim de vida útil, além de influências externas, tais como umidade, poeira, ação de roedores, esmagamento dos cabos ocorrido por obras civis, raízes das árvores etc. No Campus Umuarama há a necessidade de reforma de uma nova sala para a instalação do PABX, para a instalação de distribuidores e do cabeamento, hoje inexistente, com a Operadora de Telefonia. Seria uma instalação a partir do zero, pois, atualmente, o PABX encontra-se instalado no Hospital de Clínicas da UFU.</p>	<p><b>Sim.</b> A implantação de PABX em nuvem impacta no dimensionamento dos serviços de acesso à internet. Necessariamente, deve-se implementar políticas de QoS nos <i>switches</i>, além de se redimensionar a velocidade dos links WAN, uma vez que o fluxo de dados correspondente às ligações internas e externas necessariamente será redirecionado para fora da organização pela saída de internet convencional.</p> <p>Observação: a infraestrutura de rede da UFU está preparada para atender à demanda de telefonia em nuvem.</p>	<p><b>Sim.</b> A implantação do UCaaS impacta diretamente no dimensionamento do serviço de acesso à internet. Neste caso, o impacto do UCaaS é mais acentuado quando comparado ao impacto provocado pela utilização da PABX em nuvem devido à quantidade de recursos associados à comunicação. Neste tipo de solução, há um uso massivo de comunicação de dados para se viabilizar um ambiente eficiente de colaboração e de intensa comunicação entre os usuários. Estudos indicam que a implantação do UCaaS está intimamente relacionada à revisão da arquitetura de fornecimento de acesso WAN. Tecnologias como SD-WAN se fazem necessárias para o provisionamento de infraestrutura de fornecimento de acesso à internet mais robusta e com maior qualidade de tráfego.</p>
Grau de dependência tecnológica:	<p><b>Baixo.</b> Os serviços de telefonia e a infraestrutura local de telefonia observam padrões estabelecidos por normas brasileiras e pela agência reguladora (ANATEL). A mudança de operadora, quando</p>	<p><b>Moderado.</b> Uma vez que as configurações, dados de tráfego e demais informações gerenciais da central telefônica</p>	<p><b>Alto,</b> pois a utilização da plataforma de comunicação unificada gera elevada dependência tecnológica à</p>

	possível, não provoca impacto na infraestrutura local.	estão localizadas fora da organização, pode haver uma certa dependência tecnológica.	instituição por integrar serviços, processos e informações em um único ambiente externo à organização.
<b>Grau de Integração de serviços e usabilidade ao usuário:</b>	<b>Baixo.</b> Os serviços prestados na telefonia tradicional estão restritos, principalmente, à comunicação e à troca de mensagens.	<b>Baixo.</b> Os serviços prestados na telefonia provida em nuvem estão restritos, principalmente, à comunicação e à troca de mensagens.	<b>Alto.</b> Os serviços de comunicação unificada ultrapassam a mera prestação de serviços de telefonia. Abarcam serviços de compartilhamento de dados e documentos, videoconferência, <i>workflow</i> , comunicação ponto a ponto, ferramentas de organização, entre outras.
<b>Necessidade de revisão de processos de trabalho para utilização mais eficiente da solução:</b>	<b>Não há relação direta</b> entre o uso da telefonia e os processos internos da organização.	<b>Não há relação direta</b> entre o uso da telefonia em nuvem e os processos internos da organização.	<b>Sim.</b> A efetiva utilização da tecnologia UCaaS depende de uma mudança intensiva dos processos internos de trabalho, incluindo a revisão da forma de estruturação e comunicação das equipes de trabalho.
<b>Maturidade do mercado no fornecimento da solução:</b>	<b>Consolidado.</b> As soluções de telefonia tradicional são estáveis e intensivamente regulamentadas.	<b>Consolidado.</b> As soluções de PABX virtual em telefonia em nuvem no Brasil possuem uma regulamentação datada de 2005.	<b>Inovação</b> no mercado brasileiro e mundial. A comunicação unificada está em franco processo de crescimento e de ampliação de mercado.
<b>Potenciais pontos de falha:</b>	Pontos de falha na infraestrutura local, nos equipamentos de comutação (PABX), nos entroncamentos e serviços disponibilizados pela Operadora de serviços telefônicos.	Pontos de falha localizados na infraestrutura de acesso à Internet e no provedor de serviços de PABX em nuvem.	Pontos de falhas localizados na infraestrutura de acesso à Internet, nos aplicativos associados aos serviços de mensagem e vídeo e no provedor de serviços da solução unificada de comunicação.
<b>Ordem de grandeza dos valores de implantação da solução:</b>	<b>Alto.</b> Devido à dependência da infraestrutura local.	<b>Moderado.</b> A implantação do serviço de telefonia em nuvem requer significativo esforço do corpo técnico local e, principalmente, do fornecedor para descomissionamento da infraestrutura local e o redirecionamento para a infraestrutura em nuvem.	<b>Alto.</b> A implantação de uma solução de comunicação unificada requer um planejamento específico e diversas ações e equipes locais em conjunto com o fornecedor para implantação, configuração e disponibilização dos serviços.
<b>Necessidade de treinamento para o usuário:</b>	<b>Não.</b> O uso do serviço convencional de telefonia não necessita de treinamento.	<b>Sim.</b> O uso do serviço em nuvem de telefonia necessita de treinamento básico para o usuário final e um pouco mais detalhado para a equipe de fiscalização técnica.	<b>Sim.</b> O uso efetivo e completo de todas as ferramentas associadas à comunicação unificada necessita de treinamento em nível de usuário final.
<b>Necessidade de capacitação para equipe de operações:</b>	<b>Sim.</b> Deve-se promover a capacitação de equipe para operação e gerenciamento da central local bem como demais equipamentos.	<b>Sim.</b> A configuração e redirecionamento dos serviços virtualizados apresenta necessidade de capacitação de corpo técnico local do órgão.	<b>Sim.</b> A administração das contas e configuração dos ambientes e serviços inerente à comunicação unificada necessita de capacitação intensiva do corpo técnico.
<b>Esforço administrativo associado à fiscalização contratual:</b>	<b>Médio,</b> pois a administração teria que fiscalizar 2 contratos: do PABX em comodato e do STFC.	<b>Baixo,</b> pois a administração fiscalizaria apenas o contrato do serviço de PABX virtual.	<b>Baixo,</b> pois a administração fiscalizaria apenas o contrato de prestação de serviço de comunicação unificada.



Quadro 7: Avaliação dos Requisitos e Viabilidade da Solução

Requisitos	Descrição	Solução 1	Solução 2	Solução 3
Negócio	Ampliação e modernização dos serviços de telefonia	Não atende	Atende	Atende
	Atualização tecnológica	Não atende	Atende	Atende
	Garantia da continuidade dos serviços	Atende	Atende	Atende
	Flexibilidade na adição / exclusão de licenças de usuários	Não atende	Atende	Atende
Tecnológico	Centralização e unificação da administração do serviço de telefonia VoIP	Não atende	Atende	Atende
	Continuidade dos serviços por meio de uma solução ativo-ativo	Não atende	Atende	Atende
	Integração com diretório LDAP	Atende	Atende	Atende
	Capacidade de operar em redes com endereçamento IP versão 4 e 6	Não atende	Atende	Atende
	Autenticação integrada ao diretório de rede para acesso à plataforma	Não atende	Atende	Atende
	Implementação de protocolos de segurança como TLS e criptografia SRTP	Não atende	Atende	Atende
	Consumo de banda de dados / Internet.	Baixo	Baixo/Médio	Alto
	Complexidade implantação	Baixo	Baixo	Alto
Resultado da Análise		Não viável. Ver considerações no item 5.2.1.	Viável	Ver considerações no item 5.2.2.

5.2.1. A **SOLUÇÃO 1** foi descartada, pois não atende aos requisitos de contratação estabelecidos neste estudo, conforme pode ser verificado no **Quadro 7** acima.

Considerando que, neste cenário, seria necessário pelo menos um Módulo PABX para cada campus, a contratação de troncos dedicados para cada equipamento não é a opção mais vantajosa, tanto técnica quanto economicamente, visto que reduz a eficiência e dificulta a centralização da gestão da telefonia.

A existência de apenas uma operadora com capacidade de fornecer troncos físicos em todos os *campi*, além de implicar em maior dependência, apresenta o risco da tecnologia utilizada estar obsoleta e deixar de ser fornecida, pois as empresas vem evoluindo para soluções baseadas em *software*, como o *PABX virtual*, que utiliza a internet como meio de transmissão.

5.2.2. A **SOLUÇÃO 3** apresenta um elevado custo inicial e sua implementação é complexa. Além de impactar significativamente a infraestrutura de hardware existente, exige uma rede com maior largura de banda, visto que recursos como vídeo e compartilhamento de tela consomem mais dados que voz sobre IP (VoIP). Neste estudo, não se constatou a necessidade de serviços adicionais de comunicação (videoconferência, e-mail e chats), sendo, portanto, descartada por não representar o melhor custo-benefício para a solução.

5.3. ESCOLHA DA SOLUÇÃO

**5.3.1. A Solução 2 (STFC VIA VOIP COM PABX VIRTUAL EM NUVEM E FORNECIMENTO DE APARELHOS TELEFÔNICOS)** é a solução que melhor atende às necessidade e aos requisitos de contratação descritos neste estudo técnico, na avaliação da equipe de planejamento da contratação.

## **5.4. JUSTIFICATIVA PARA A SOLUÇÃO ESCOLHIDA**

**5.4.1.** Trata-se de uma solução que trará vantagens econômicas e técnicas para a UFU, pois não exigirá novo investimento em infraestrutura de rede nos locais onde o serviço será prestado, considerando que o ramal IP compartilhará o ponto de rede já existente para o computador ou utilizará outro ponto de rede disponível no ambiente. O ramal IP elimina a necessidade de cabeamento e conectores próprios para telefonia, uma vez que utiliza a mesma infraestrutura da rede.

**5.4.2.** Outras vantagens a serem consideradas são a liberação de espaço físico em salas dedicadas aos equipamentos de PABX, a economia de energia elétrica e a redução da necessidade de manutenção contínua de climatização.

**5.4.3.** Quanto ao aspecto administrativo, a contratação desta solução permitirá a redução do número de contratos, a simplificação de itens e faturas de serviços a serem avaliados pela fiscalização e a previsibilidade de desembolso mensal, proporcionada pela alteração na forma de faturamento das contas telefônicas que passarão a ser por franquia e por item de serviço contratado.

**5.4.4.** A contratação em comodato dos aparelhos telefônicos, reduz, para a administração, a necessidade de controle de estoque e espaço de armazenamento e representa a simplificação do processo de aquisição, eliminando a necessidade de licitação para compra definitiva de aparelhos. O fornecimento em comodato garante a entrega do aparelho, a manutenção e a substituição, e resulta em um gerenciamento mais eficiente da telefonia, em mais agilidade e eficiência na resolução de problemas técnicos.

**5.4.5.** Esta equipe de planejamento entende que a **SOLUÇÃO 02** atende plenamente às necessidades tecnológicas e de negócio, conforme quadros comparativos apresentados no **item 5.2, Quadros 6 e 7**, e representa maior economicidade para a UFU, considerando os problemas a serem resolvidos de cabeamento de pares metálicos e outros mencionados neste estudo.

## **6. Descrição da solução como um todo**

**Fundamentação:** Descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso. (inciso VII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e art. 7º, inciso IV da IN 40 /2020).

**6.1.** A solução a ser contratada compreende a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades local e longa distância nacional (LDN) e internacional (LDI), utilizando a tecnologia VoIP (Voz sobre IP), por meio de um sistema de PABX Virtual hospedado em nuvem, baseado em protocolo SIP. A solução inclui a disponibilização de plataforma de comunicação em nuvem; fornecimento de licenças para ramais IP (virtuais e físicos); aparelhos telefônicos IP/SIP em regime de comodato; portabilidade numérica; URA (Unidade de Resposta Audível). A solução deve funcionar de forma integrada com a rede de dados da instituição, sem a necessidade de infraestrutura de central telefônica física local (PABX).

**6.2.** A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em **data centers** seguros e estáveis. Deverá possuir redundância de **data centers** e servidores suficientes, de modo a não haver ponto único de falha e proporcionar alta disponibilidade do serviço.

**6.3.** A solução deverá contemplar funcionalidades de **Session Border Controller (SBC)** para garantir a segurança do tráfego SIP, proteção contra ataques de negação de serviço, ocultação de topologia de rede e normalização de protocolos para interoperabilidade com a infraestrutura de rede local.

6.4. Os serviços devem ser prestados de forma contínua, sob demanda e com níveis de serviço pactuados (SLA), garantindo alta disponibilidade (mínima de 99,8%, medida mensalmente), desempenho, escalabilidade, segurança e interoperabilidade com os sistemas e infraestrutura já existentes.

6.5. A empresa prestadora de serviço será responsável pelo fornecimento, implantação, ferramentas de gerenciamento e monitoramento, manutenção (preventiva e corretiva) e suporte técnico dos serviços e equipamentos.

6.6. O detalhamento de cada serviço encontra-se no **Anexo III - Especificações Técnicas** deste **ETP** e também no **Termo de Referência** e devem ser observados pela CONTRATADA na elaboração da proposta e no fornecimento e na execução dos serviços.

6.7. **Vigência contratual:** A vigência do contrato deve ser de 60 meses, podendo ser prorrogada sucessivamente por até 10 anos, conforme o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que comprovada a vantagem econômica e a manutenção das condições contratuais, permitindo a negociação ou extinção sem ônus. A vigência plurianual é mais vantajosa, pois evita a descontinuidade de serviços e o desperdício dos recursos com a realização de novas licitações anuais, além de permitir a obtenção de melhores condições econômicas, como preços mais baixos e mais estáveis ao longo do tempo, uma vez que oferece maior previsibilidade e planejamento para a Administração e para a Contratada.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

**Fundamentação:** Estimativa das quantidades a serem contratadas, acompanhada das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, considerando a interdependência com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala (inciso IV do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

7.1. As estimativas de consumo detalhadas no Quadro 8 foram dimensionadas com base no histórico atual de demandas da UFU.

Quadro 8: Estimativa das quantidades a serem contratadas:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA CONTRATO	QUANTIDADE MÍNIMA INICIAL
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal. Inclui: instalação, configuração e manutenção; DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, portabilidade numérica e licença de <i>softphone</i> .	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	2800 ramais (Mensal e sob demanda)	2467
2	Fornecimento em comodato de aparelho IP básico (sob demanda mensal e variável), incluindo configuração e instalação no local.	Unidades ativas por mês	700 aparelhos (Mensal e sob demanda)	200
3	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo (ramal IP) e destinada a qualquer país/região, para fixo ou móvel	Minuto	40 minutos (Mensal e sob demanda)	Até 40 minutos (mensal)
4	Licença de URA - Unidade de Resposta Audível	unidade ativa/mês	10 (Mensal e sob demanda)	2

7.2. Justificativas referentes às quantidades estimadas do **Quadro 8:**

**7.2.1. Item 01:** A a quantidade mínima inicial estimada de assinaturas mensais de ramais está de acordo com o levantamento realizado em 07 de julho de 2025 pelo Setor de Telefonia (SETEL) da Universidade Federal de Uberlândia, documentos: Lista de ramais ativos (SEI nº 7079869) e Lista de linhas de telefones fixos (SEI nº 7079876).

**7.2.2. Item 02 - Aparelho IP fornecido em comodato:** A utilização de *softphones* (aplicativos no PC ou smartphones) em substituição ao aparelho físico é a solução que traz mais vantagens econômicas na contratação. A previsão de uso de *softphone* está prevista no item 01. No entanto, em cenários onde a disponibilidade, a segurança e a ergonomia são críticas, o **aparelho físico** é indispensável, como por exemplo:

a) Em **locais com grande volume de chamadas**, como recepções de faculdades ou secretarias, o aparelho físico é superior pela agilidade que proporciona, pois permite que o usuário atenda o público e o telefone simultaneamente, tendo sua estação de trabalho ( *desktop, laptop, etc*) livre para realizar consultas.

b) Em **ambientes de segurança e emergência**, confiabilidade e disponibilidade são críticos. A utilização de aparelho físico é altamente recomendável, pois garante a operação do ramal independentemente de travamentos, atualizações ou do desligamento do computador. Além disso, o hardware oferece maior agilidade e intuição, eliminando etapas como abrir softwares ou configurar headsets em situações de urgência e estresse.

c) Para **gestores (diretores, reitores ou salas de conselho) ou em salas de reunião** a utilização de aparelhos físicos com viva-voz de qualidade são necessários para reuniões híbridas, pois *softphones* em *notebooks* comuns costumam gerar eco e captação de áudio deficiente para grupos.

**7.2.2.1.** Levando em consideração a necessidade de se estabelecer um equilíbrio entre a demanda e o orçamento disponível, a quantidade mínima estimada de aparelhos IP fornecidos em comodato permitirá que a UFU fique assistida sem ocorrer prejuízos no atendimento ao público interno e externo. O modelo de comodato é vantajoso por transferir o risco de obsolescência tecnológica e a manutenção para a contratada, desonerando a UFU.

**7.2.3. Item 03:** para a estimativa mensal de **ligações de longa distância internacional (LDI)**, levou-se em consideração o registro de consumo apresentado nas faturas mensais da operadora de telefonia durante o ano de 2024 e 2025. Esta modalidade de serviço será sob demanda e é restrita aos ramais que tem autorização expressa das Diretorias da UFU para realizar ligações interurbanas.

**7.2.4. Item 04 - Unidade de Resposta Audível (URA):** Atualmente, os contratos vigentes da UFU não contemplam o serviço de URA. Contudo, como exemplo, o Hospital Veterinário utiliza um dispositivo (hardware) que cumpre parcialmente essa função, sendo **fundamental na interação com o público**. Diante da ausência de contrato de manutenção e dos frequentes problemas funcionais, a adoção desta tecnologia sob demanda elimina a necessidade de *hardware* próprio, garantindo melhorias significativas e maior qualidade ao atendimento institucional.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 2.732.118,00

**Fundamentação:** Estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte.

**8.1.** A presente contratação tem custo estimado de **R\$ 2.732.118,00 (Dois milhões, setecentos e trinta e dois mil, cento e dezoito reais)** para o período de 60 (sessenta) meses.

8.2. Para o levantamento dos preços estimados para esta contratação, buscou-se os valores registrados no Portal Nacional de Contratação Pública (PNCP) e que foram compilados no ANEXO II - Pesquisa Portal (PNCP) (SEI nº 7080044).

8.2.1. Os resultados da pesquisa com os valores unitários e totais encontram-se no documento **Planilha Pesquisa de Preço** (SEI nº 7220538).

Quadro 12: Estimativa do valor da contratação

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA CONTRATO	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ESTIMADO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO	VALOR ESTIMADO PARA 60 MESES
1	Assinatura mensal do PABX em nuvem, por ramal. Inclui: instalação, configuração e manutenção; DDR com franquia ilimitada para ligações locais e LDN, para fixo e móvel, portabilidade numérica e licença de <i>softphone</i> .	Assinatura mensal, por ramal, sob demanda	Até 2800 (Mensal e sob demanda)	R\$ 12,48	R\$ 34.944,00	R\$ 419.328,00	R\$ 2.096.640,00
2	Fornecimento em comodato de aparelho IP/SIP básico (sob demanda mensal e variável), incluindo configuração e instalação no local.	Unidades ativas por mês	Até 700 (Mensal e sob demanda)	R\$ 14,73	R\$ 10.311,00	R\$ 123.732,00	R\$ 618.660,00
3	Chamada de Longa Distância Internacional (LDI) originada em terminal fixo (ramal IP) para qualquer País /Região, para fixo ou móvel	Minuto	Até 40 minutos (Mensal e sob demanda)	R\$ 1,95	R\$ 78,00	R\$ 936,00	R\$ 4.680,00
4	Licença de URA - Unidade de Resposta Audível	Unidade ativa/mês	Até 10 (Mensal e sob demanda)	R\$ 20,23	R\$ 202,30	R\$ 2.427,60	R\$ 12.138,00
TOTAIS					R\$ 45.535,30	R\$ 546.423,60	R\$ 2.732.118,00

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Fundamentação: Justificativas para o parcelamento ou não da solução. (inciso VIII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e art. 7º, inciso VII da IN 40/2020).

9.1. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO:

9.1.1. O objeto desta contratação compreende serviços técnicos especializados de mesma natureza que possuem forte interdependência e interferência entre si no desempenho geral do funcionamento da solução de telefonia. É fundamental, do ponto de vista técnico, que todos os serviços sejam executados e supervisionados de forma integrada por uma única empresa, a fim de propiciar segurança e conformidade das instalações, otimização dos resultados, e garantir as perfeitas condições de funcionamento e

operação do PABX virtual em nuvem e dos ramais VoIP. Assim, para não afetar a integridade do objeto pretendido ou comprometer a perfeita execução do mesmo, o objeto deverá ser licitado em um único grupo.

**9.1.2.** Destaca-se que o não parcelamento do objeto não restringe a competitividade do certame nem traz prejuízo ao erário, pois existem no mercado diversas empresas com capacidade de prestar os serviços na forma estabelecida neste Estudo.

**9.1.3.** A contratação do objeto da licitação em um único grupo permite que os recursos alocados sejam otimizados e ocorra a redução nos custos de fornecimento e manutenção devido à padronização dos equipamentos.

## **10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes**

**Fundamentação:** Contratações correlatas e/ou interdependentes. (inciso XI do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

**10.1.** Não haverá contratações correlatas e/ou interdependente relacionadas ao objeto deste processo licitatório.

**10.2.** A contratação sugerida está alinhada e pretende substituir os 3 contratos atuais (10/2020, 35/2020 e 39/2020), considerando que os mesmos encontram-se em processo de finalização por encerramento de vigência.

## **11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento**

A solução possui sua previsão contemplada no PCA - 2026 - Documento Formalização da Demanda número 42 /2025 (ANEXOS I e II deste ETP).

## **12. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

**12.1.** Com esta contratação, espera-se obter os seguintes benefícios:

**12.1.1.** Aumento da eficiência e da disponibilidade do serviço de telefonia;

**12.1.2.** Modernização da planta, melhor integração e otimização de gestão;

**12.1.3.** Ao centralizar a solução de telefonia em uma única empresa, elimina-se as inconsistências tecnológicas e divergências entre equipes de manutenção, comuns quando há fornecedores distintos de serviços complementares, promovendo maior alinhamento e eficiência.

**12.1.4.** Somado à mitigação destes riscos, pode ser estabelecido com a CONTRATADA um tempo mais adequado na resolução do problema relativo à criticidade ou indisponibilidade do serviço, sem que seja repassada a responsabilidade para outra empresa.

**12.1.5.** Simplificação do processo de renovação/contratação de serviços de telefonia com a redução da quantidade de itens e subitens em comparação aos contratos atuais.

**12.1.6.** Diminuição significativa do número de faturas dos serviços contratados. Atualmente, a Operadora de Telefonia emite até 44 faturas mensais e a Mantenedora do PABX, mais 4 faturas mensais. Este número poderá ser reduzido para apenas 4 faturas mensais, considerando uma para cada localidade atendida, simplificando todo o processo de conferência e pagamento;

**12.1.7.** Liberação de salas e espaços físicos nos *campi* da UFU;

**12.1.8.** Economia no consumo de energia elétrica, tanto pelos PABXs que deixarão de ser instalados localmente, como, principalmente, pelos equipamentos de ar condicionado de cada uma das 8 (oito) salas, que atualmente ficam ligados de maneira ininterrupta;

**12.1.9.** Eliminação de custos com manutenções preventivas/corretivas dos aparelhos de ar condicionado das salas dos PABXs;

**12.1.10.** Compartilhamento de conexão de rede do computador com o ramal IP;

**12.2.** A solução proporciona uma economia significativa para a UFU, uma vez que elimina a necessidade de investir na expansão, recuperação ou substituição da infraestrutura de cabeamento metálico da rede de telefonia. Isso contrasta com o modelo de telefonia atual, que exigiria custos elevados para realizar as melhorias necessárias na rede.

**12.3.** Eficiência com a redução do custo administrativo em função da redução da fragmentação de processos licitatório.

### **13. Providências a serem Adotadas**

**Fundamentação:** Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização; (inciso X do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

#### **13.1. Quanto à infraestrutura:**

- Não será necessária a adequação do ambiente para a execução contratual, pois, entre as vantagens da solução a ser contratada, está a utilização da estrutura de cabeamento de rede Ethernet existente nos *campi* da UFU, inclusive com a possibilidade de compartilhamento do mesmo ponto de rede utilizado pelo computador.
- Não será necessário ampliar o número de tomadas para ligar o aparelho IP, que contará com duas formas de alimentação elétrica: pelo próprio cabo de rede, quando disponível PoE (*Power over Ethernet*), ou utilizando a fonte do aparelho (110/220V), em tomada existente na sala.
- A solução a ser contratada não requer adaptação de estrutura ou modificação do ambiente do Órgão.

**13.2.** Considerando a possibilidade de atrasos ou dificuldades na transição dos serviços de telefonia para o novo contrato, especialmente na substituição dos aparelhos pela nova tecnologia e na portabilidade dos números, a Administração deve comunicar previamente a comunidade interna e externa da UFU, com o objetivo de reduzir os possíveis transtornos decorrentes de uma eventual indisponibilidade temporária do serviço. Essa comunicação poderá ser realizada por meio do e-mail institucional da UFU, do portal de notícias Comunica UFU, além de avisos no site e nas redes sociais da instituição.

### **14. Possíveis Impactos Ambientais**

**Fundamentação:** Descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, incluídos requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos, bem como logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável. (inciso XII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21)

**14.1.** Entende-se que a solução está alinhada aos critérios de sustentabilidade exigidos, considerando que os serviços são regulados pela ANATEL e os aparelhos telefônicos devem ter a certificação da agência, além de cumprir as normas brasileiras.

**14.2.** Embora nesta contratação não se preveja impacto ambiental, a CONTRATADA deverá observar os seguintes critérios de sustentabilidade para garantir a adequação e o cumprimento:

- O não emprego, na distribuição dos equipamentos ofertados na solução para a este certame, de bens que contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (*Restriction of Certain Hazardous Substances*), tais como: chumbo (Pb), cádmio (Cd), mercúrio (Hg), cromo hexavalente (CR(VI)), bifenil-polibromados (PBBs) e éteres difenil-polibromados (PBDEs);
- Os aparelhos fornecidos que vierem a ser substituídos, suas embalagens, peças, baterias usadas e demais materiais descartados deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitando a legislação ambiental;
- Os equipamentos fornecidos deverão apresentar consumo de energia aceitável e maior eficiência energética;
- Os equipamentos deverão ser acondicionados preferencialmente em embalagens individuais adequadas, com o menor volume possível, que utilizem materiais recicláveis, para garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

**14.3.** A CONTRATADA deverá fornecer a documentação técnica e as faturas de cobrança em formato digital, priorizando o meio eletrônico em vez de documentos impressos, salvo em caso de solicitação formal. A documentação deve estar em português.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

Diante da análise desenvolvida no Estudo Técnico Preliminar, a aquisição mostra-se viável em termos de disponibilidade e competitividade de mercado, como também é economicamente mais vantajoso para a administração, não sendo possível observar óbices ao prosseguimento da presente contratação no formato de pregão eletrônico.

## 16. 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](#).

Despacho: Portaria de Pessoal UFU Nº 2610, de 10 de maio de 2024.

**AFONSO CELSO FURTADO PIMENTA NEVES**

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 13/04/2026 às 13:45:44.

Despacho: Portaria de Pessoal UFU Nº 2610, de 10 de maio de 2024.

**ERNALDO SAMUEL DE ALCANTARA**

Membro da comissão de contratação





Assinou eletronicamente em 13/04/2026 às 14:40:49.



## UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Setor de Licitações

Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P, 2º andar - Bairro Santa Mônica, Uberlândia-MG, CEP 38400-902

Telefone: +55 (34) 3239-4902 - www.proplad.ufu.br - dilic\_uvu@reito.ufu.br



### MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 23117.031447/2024-02

#### MODELO DE TERMO DE CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

#### SERVIÇOS SEM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA - LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA



#### UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P, 2º Andar - Bairro Santa Mônica, Uberlândia-MG, CEP 38400-902

Telefone: +55 (34) 3239-4902 - www.proplad.ufu.br

(Processo Administrativo nº 23117.031447/2024-02)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº **xx/xxxx**, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A) ..... E .....

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**, com sede na Av. João Naves de Ávila, nº 2121, Bloco 3P, Campus Santa Mônica, em Uberlândia, Estado de Minas Gerais, CEP: 38400-902, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 25.648.387/0001-18, neste ato representado(a) pelo(a) **Pró-Reitor de Planejamento e Administração Vinícius Vieira Fávaro, nomeado(a) pela Portaria de Pessoal UFU Nº 155, publicada no Diário Oficial da União em 08/01/2025, portador da matrícula funcional nº 1644479** **OU** **Pró-Reitor de Planejamento e Administração Substituto Sergio Vitorino Cardoso, nomeado(a) pela PORTARIA DE PESSOAL UFU Nº 333, publicada no Diário Oficial da União em 16/01/2025, portador da matrícula funcional nº 2454604**, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) **[CONTRATADO]**, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº **[CNPJ]**, sediado(a) na **[endereço]**, na cidade de **[cidade]/[UF]**, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por **[nome e função no CONTRATADO]**, conforme **[atos constitutivos da empresa]** **OU** **[procuração apresentada nos autos]**, tendo em vista o que consta no Processo nº 23117.031447/2024-02 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do(a) **Pregão Eletrônico nº 90024/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços comuns de Contratação de serviços contínuos de empresa especializada, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), englobando uma solução de PABX Virtual hospedada em nuvem, com tecnologia baseada em protocolo SIP e Voz sobre IP (VoIP); incluindo: portabilidade numérica; DDR (Discagem Direta a Ramal); franquia ilimitada para ligações Local e Longa Distância Nacional (LDN), fixo-fixo e fixo-móvel; e sob demanda, na modalidade de Longa

Distância Internacional (LDI); com fornecimento de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato; licenciamento para softphone e serviço de URA (Unidade de Resposta Audível). A contratação compreende: serviços de implantação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, treinamento e acesso ao portal web para gerenciamento/monitoramento das ligações telefônicas. A solução deve estar hospedada em data center localizado em território nacional, com disponibilidade igual ou superior a 99,8%, com redundância geográfica, para atendimento à Universidade Federal de Uberlândia (UFU), nas localidades de Uberlândia, Patos de Minas, Ituiutaba e Monte Carmelo, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1						
2						
3						
...						

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **60 (sessenta) meses**, contados do(a) **data de assinatura do contrato**, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
- 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato

### **5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO**

5.1. *O valor mensal da contratação é de R\$ **xxxxxx (xxxxxxxxxx)**, perfazendo o valor total de R\$ **xxxxxx (xxxxxxxxxx)**.*

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

### **6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE**

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e

quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 2 (dois) meses;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.3. Cumprir o estabelecido no Guia de Conduta Ética Relacionada Contratações, conforme [Portaria PROPLAD Nº 136, de 29 de maio de 2023](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv_KK_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8), disponível em: [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv\\_KK\\_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B\\_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv_KK_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8).

8.4. Deverá ser cumprida a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), conforme Portaria REITO Nº 357, de 25 de janeiro de 2023 [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5TFIOhUtTalwNQKdMEr9F\\_SEghtRU33SIffKoKts1vCED\\_b0RzB58mfFs2A--uIOZL1vtqUXaaovAozFFgaVctfK](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5TFIOhUtTalwNQKdMEr9F_SEghtRU33SIffKoKts1vCED_b0RzB58mfFs2A--uIOZL1vtqUXaaovAozFFgaVctfK).

## **9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer

algun dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato;

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

9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is), relacionados no Quadro abaixo:

UBERLÂNDIA - MG	
LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS EDUCAÇÃO FÍSICA	R. Benjamin Constant, 1286 - B. Nossa Senhora Aparecida - Uberlândia - MG, CEP 38400-678
CAMPUS SANTA MÔNICA	Av. João Naves de Ávila , 2121 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38400-902
REITORIA (CAMPUS SANTA MÔNICA)	Av. João Naves de Ávila, 2121, Bloco 3P - Santa Mônica, Uberlândia - MG, CEP 38400-902
CAMPUS UMUARAMA	R. Ceará - B. Umarama - Uberlândia - MG, CEP 38402-018
CAMPUS GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 (Marginal BR-365 - Sentido Patos de Minas) - Uberlândia - MG
FAU - FUNDAÇÃO DE APOIO UNIVERSITÁRIO	R. Francisco Vicente Ferreira, 126 - B. Santa Mônica - Uberlândia - MG, CEP 38408-102
FAZENDA ÁGUA LIMPA	Rodovia MGC 455, Km 18 - Zona Rural - Uberlândia-MG, CEP 38412-264
FAZENDA EXPERIMENTAL DO GLÓRIA	BR 0-50, Km 78 - Zona Rural - Uberlândia - MG
FAZENDA CAPIM BRANCO	Av. Taylor Silva, s/n - Zona Rural - Bairro Tocantins - Uberlândia - MG, CEP 38415-518
UBSF JARAGUÁ	UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - Avenida Aspirante Mega, 77, B. Jaraguá - Uberlândia - MG
SETOR DE ARQUIVO (SEARQ)	Av. Cesário Alvim, 1457 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-098
MORADIA ESTUDANTIL	Rua Venezuela, 1352 - B. Tibery - Uberlândia - MG, CEP 38405-102
CENTRO DE MEMÓRIA DA CULTURA NEGRA GRAÇA DO ACHÊ	PROEXC - UFU - Av. Cesário Crosara, 4187 - B. Presidente Roosevelt - Uberlândia - MG - CEP 38401-188
MUSEU UNIVERSITÁRIO DE ARTE	MUnA - Praça Cícero Macedo, 309 - B. Fundinho - Uberlândia - MG, CEP 38400-216
MUSEU DOS POVOS INDÍGENAS UFU MuPI / CDHIS / CORAL_UFU / DLICE / DIRPD	R. Duque de Caxias, 285 - Centro - Uberlândia - MG, CEP 38400-142
COMPLEXO ESPORTIVO DO GLÓRIA	Antigo ASUFUB - Marginal Rodovia, 2444, BR-050 - Uberlândia-MG
UNIDADE DE PESQUISA	SEQUI - Av. Doutor Laerte Vieira Gonçalves, 2858 - B. Segismundo Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38408-273
DIPAT - BARRACÃO	Rua José Rezende, 5777 - B. Custódio Pereira - Uberlândia - MG, CEP 38405-238
DIPAT	Av. Floriano Peixoto, 3449 - B. Brasil - Uberlândia - MG, CEP 38400-704
MONTE CARMELO - MG	
LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS MONTE CARMELO	Rodovia LMG 746 , Km 1 - Araras - Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000
LABORATÓRIOS - MONTE CARMELO	Av. XV Novembro, 501, B. Boa Vista, Monte Carmelo - MG, CEP 38500-000- Lab ICIAG e IG
PATOS DE MINAS - MG	



LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS PATOS DE MINAS	R. Padre Pavoni , 290-294 - B. Rosário - Patos de Minas - MG, CEP 38701-002
PRÉDIO ALFA	Rua Vereador Chico Filgueira, 21 - Caiçaras, Patos de Minas - MG, 38702-178 - Prédio Alfa
UNIPAM	Rua Major Gote, 808 - Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-001 - Sala 109, Bloco M, Unipam
LABORATÓRIOS	Rua Major Jerônimo, 566 - Centro - Patos de Minas - MG, CEP 38700-002 - Laboratórios
CAMPUS YPÊ (EM CONSTRUÇÃO)	Campus Ypê, Patos de Minas - MG, Fazenda Barreiro (acesso da antiga estrada Patos / Presidente Olegário, na Região dos 30 Paus, prolongamento da Av. Angra dos Reis)
<b>ITUIUTABA - MG</b>	
LOCAL	ENDEREÇO
CAMPUS PONTAL	R. Vinte, n. 1600 - Tupã, Ituiutaba - MG, CEP 38304-402

9.36. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, salvo se o CONTRATADO tiver unidade de prestação de serviços em distância de até 250 km (duzentos e cinquenta quilômetros) do local demandado, desde que o tempo total de deslocamento terrestre não ultrapasse 4 (quatro) horas."

9.37. Cumprir o estabelecido no Guia de Conduta Ética Relacionada a Contratações, conforme [Portaria PROPLAD Nº 136, de 29 de maio de 2023](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv_KK_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8), disponível em: [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv\\_KK\\_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B\\_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5SAjh0UuTTrv_KK_9xCbNUbAdDsOW-ZWRFq46lmdRq8mmUSb4IBRegr2B_E3J6piHdTzUbljXqM9TdQIA02hv8).

9.38. Deverá ser cumprida a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), conforme Portaria REITO Nº 357, de 25 de janeiro de 2023 [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5TFIOhUtTalwNQKdMEr9F\\_SEghtRU33SIfKoKts1vCED\\_b0RzB58mfFs2A--uIOZL1vtqUXaaovAozFFgaVctfK](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5TFIOhUtTalwNQKdMEr9F_SEghtRU33SIfKoKts1vCED_b0RzB58mfFs2A--uIOZL1vtqUXaaovAozFFgaVctfK).

9.39. O contratado deve apresentar ao final da vigência contratual, declaração informando que não há pendências financeiras por parte da Administração. Havendo pendência deve ser apresentado Relatório informando quais são.

9.39.1. No caso de prorrogação contratual, os documentos acima citados devem ser apresentados ao início da vigência dos termos aditivos.

9.40. Deverá demonstrar que atende ao princípio de transparência, das disposições legais trabalhistas, da LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e LGPD (Lei nº 13.709, de 2018), evitando assim, atos de nepotismo.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

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

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre

todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo CONTRATADO.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

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

10.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

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

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

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

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO**

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

12.2. Além das sanções previstas no edital, e ainda no contrato ou instrumento equivalente, estará sujeito as sanções previstas na Portaria REITO nº. 423, que estabelece procedimentos para aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da Universidade Federal de Uberlândia, disponível: [https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5QcZYYJDQjXQ4sPyxi2V7iLHY1JZhltbOyWGI3W07CgC8yckhwnBDQtQZRszY28ZvM3PdtP-bNa3tUmvvyW3EZD](https://www.sei.ufu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5QcZYYJDQjXQ4sPyxi2V7iLHY1JZhltbOyWGI3W07CgC8yckhwnBDQtQZRszY28ZvM3PdtP-bNa3tUmvvyW3EZD).

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, mediante justificativa formal de que não dispõe de créditos orçamentários

para sua continuidade ou de que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2.1. Nesse caso, a extinção antecipada ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, garantido um prazo mínimo de dois meses para ciência formal do contratado, devendo ser observada a regra do art. 183 da Lei nº 14.133, de 2021 para a contagem deste prazo.

13.3. O contrato poderá ser extinto com fundamento na ausência de créditos orçamentários ou na perda de vantagem contratual antes da data de aniversário, desde que ocorra com ônus para o CONTRATANTE, conforme previsto no art. 138, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

13.4. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.6. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.7. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.8. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.8.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.8.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.8.3. Das indenizações e multas.

13.9. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.10. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.10.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.10.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.11. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta, ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES**

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE,

salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I) Gestão/unidade: [...];
- II) Fonte de recursos: [...];
- III) Programa de trabalho: [...];
- IV) Elemento de despesa: [...]; e
- V) Plano interno: [...]; e
- VI) Nota de empenho: [...];

15.2. *A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.*

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal na **Subseção Judiciária de Uberlândia** para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

*[Local], [dia] de [mês] de [ano].*

---

Representante legal do CONTRATANTE

---

Representante legal do CONTRATADO

**TESTEMUNHAS:**

1-

2-

**Modelo AGU - Atualização de: DEZ/2025**

Conferido e atualizado pela Divisão de Licitações em 13/04/2026



Documento assinado eletronicamente por **Hugo Dias Nonato, Economista**, em 15/05/2026, às 10:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.sei.ufu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7315164** e o código CRC **19C5BC1F**.

**Referência:** Processo nº 23117.031447/2024-02

SEI nº 7315164