



Ministério da Cultura
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
Superintendência do IPHAN no Estado do Rio de Janeiro
Coordenação Administrativa do IPHAN-RJ

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 01500.001142/2023-11

1. CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a Contratação de serviço de telefonia para comunicação interna e externa, através da Solução Centralizada de Voz IP com estrutura de comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, para atender o IPHAN-RJ e suas unidades, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. A contratação ocorrerá em item único, conforme tabela constante abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	PREÇO ESTIMADO ANUAL	LOCAIS DE EXECUÇÃO	PRAZO DE EXECUÇÃO
1	Contratação de serviço de telefonia para comunicação interna e externa, através da Solução Centralizada de Voz IP com estrutura de comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem.	27014 - Suporte de Infraestrutura de TIC.	UNID	40 Ramais	R\$ 40.537,93	<ul style="list-style-type: none"> Avenida Rio Branco, 46 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20090-002; Rua Arquias Cordeiro, 1446 engenho de dentro, 20770-001 - RIO DE JANEIRO - RJ; Av Koeller, 255 centro 25685-060 - Petropolis - RJ; Rua Barão de Massambara, 76, Centro 27700-000 - Vassouras - RJ; Praça Monsenhor Helio Pires, s/n centro 23970-000 - Paraty - RJ; Rua Teixeira Brandão, nº 87 Estação 28941-186 - São Pedro da Aldeia - RJ. 	12 (doze) meses

Tabela 1

1.3. A estimativa de preço baseada em pesquisa de mercado está apresentada na tabela abaixo:

MAPA COMPARATIVO DOS PREÇOS PESQUISADOS - COM A COMPRA DE APARELHO						
ITEM	SERVIÇOS DE TECNOLOGIA	TELFÔNICA BRASIL S/A CNPJ nº 02.558.157/0001-62	ORBITEL TELECOMUNICAES E INFORMATICA LTDA. CNPJ Nº 37.168.895/0001-88	SBM TECHNOLOGY LTDA CNPJ Nº 25.145.732/0001-09.	PESQUISA DE PREÇOS COMPRASNET	MÉDIA DOS PREÇOS PESQUISADOS
		Valor Total dos Serviços	Valor Total dos Serviços	Valor Total dos Serviços	Valor Total dos Serviços	Valor Total estimado dos Serviços (Média)
1	INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO (PARCELA ÚNICA)	R\$ 0,00	R\$ 3.743,00	R\$ 3.500,00	R\$ 454,61	R\$ 1.924,40
	LICENÇA MENSAL (40 RAMAIS)	R\$ 2.040,00 (valor unitário R\$ 51,00)	R\$ 1.887,00 (valor unitário R\$ 47,17)	R\$ 1.528,61 (valor unitário R\$ 38,21)	R\$ 1.928,40 (valor unitário R\$ 48,21)	R\$ 1.846,00
	AQUISIÇÃO 40 APARELHOS (PARCELA ÚNICA)	R\$ 16.442,00 (valor unitário: R\$ 411,05)	R\$ 13.080,00 (valor unitário: R\$ 327,00)	R\$ 23.444,00 (valor unitário: R\$ 586,10)	R\$ 12.880,00 (valor unitário: R\$ 322,00)	R\$ 16.461,50
TOTAL DO 1º MÊS (SERVIÇO + INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO + APARELHOS)		R\$ 18.482,00	R\$ 18.710,00	R\$ 28.472,61	R\$ 15.263,01	R\$ 20.231,90

TOTAL SERVIÇOS - LICENÇA MENSAL 40 RAMAIS (12 MESES)	R\$ 24.480,00	R\$ 22.644,00	R\$ 18.343,32	R\$ 23.140,80	R\$ 22.152,03
TOTAL GLOBAL - SERVIÇOS + INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO + COMPRA DE APARELHOS (12 MESES)	R\$ 40.922,00	R\$ 39.467,00	R\$ 45.287,32	R\$ 36.475,41	R\$ 40.537,93
OBSERVAÇÃO: OS VALORES REFERENTES A INSTALAÇÃO E AQUISIÇÃO DOS APARELHOS SERÃO COBRADOS APENAS NO 1º MÊS DE CONTRATO.					
OBSERVAÇÃO 02: A PARTIR DO 2º MÊS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO O VALOR MENSAL SERÁ APENAS O DA LICENÇA.					

Tabela 2

- 1.4. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser claramente definido com base em práticas usuais do mercado.
- 1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável pelo período em que os valores do contrato não superarem aqueles definidos pela Lei 14.133/2021 para as contratações por dispensa de licitação.
- 1.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
- 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**
- 2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. A solução de TIC consiste na contratação de empresa para a prestação de serviços especializados em telefonia através da Solução Centralizada de Voz IP, com estrutura de comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com 40 ramais e fornecimento de aparelhos para funcionamento em ambiente Android, IOS e Windows, visando a continuação total do sistema de telefonia virtual da Superintendência do IPHAN no Rio de Janeiro, seus escritórios técnicos e o Museu do Trem, virtualizando ao máximo as funções lógicas de PABX. Destaque-se que a conexão de internet necessária para provimento dos serviços é de responsabilidade da Contratada e será utilizada a rede MPLS do IPHAN e conexão internet a parte para o Museu do Trem.
- 2.3. Dos locais para prestação dos serviços em pauta e seus respectivos DDD's:
- 2.3.1. Av. Rio Branco, 46 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20090-002 - DDD 021;
- 2.3.2. Rua Arquias Cordeiro, 1446 - Engenho de Dentro, Rio de Janeiro - RJ, 20770-001 - DDD 021;
- 2.3.3. Av Koeller, 255 - Centro - Petrópolis - RJ, 25685-060 - DDD 024;
- 2.3.4. Rua Barão de Massambara, 76 - Centro - Vassouras - RJ, 27700-000 - DDD 024;
- 2.3.5. Praça Monsenhor Helio Pires, s/n - Centro - Paraty - RJ, 23970-000 - DDD 024;
- 2.3.6. Rua Teixeira Brandão, 87 - Estação - São Pedro da Aldeia - RJ, 28941-186 - DDD 022.
- 3. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**
- 3.1. A presente contratação justifica-se por anterior serviço de telefonia analógica contratado pela Superintendência do IPHAN-RJ e seus Escritórios Técnicos foi descontinuado pela antiga empresa contratada conforme comunicado por meio do e-mail SEI (SEI 4439940) e, portanto, não foi possível a renovação, acarretando a descontinuidade do serviço de telefonia fixa do IPHAN-RJ, necessário para a realização das atividades desta Superintendência.
- 3.2. Ademais, considerando o contínuo número de furtos de cabos metálicos que ocasionam a interrupção do serviço, consideramos, s.m.j., que a contratação de serviço Voz sobre IP trará ganho de eficiência além de atualização tecnológica, uma vez que o volume esperado de falhas e interrupções com a utilização desta nova tecnologia será menor.
- 3.3. Após estudos e diálogos com empresas, profissionais da área e consulta à outras unidades do IPHAN, a solução encontrada seria a contratação de uma Central PABX digital em Nuvem (Cloud PABX - VoIP), utilizando a infraestrutura já existente de Internet, substituindo a via de comunicação analógica por uma digital na nuvem, sem prejuízos algum aos serviços, trabalhadores e público alvo do IPHAN-RJ.
- 3.4. A solução de telefonia IP deverá atender as comunicações externas e internas das unidades. Esta solução de comunicação não deverá gerar custos nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço.
- 3.5. Busca-se com esta iniciativa, a continuação e melhoria do serviço de telefonia como um todo e a redução de custos operacionais. Tais melhorias irão impactar diretamente na execução de serviços que são essenciais para melhor servir ao público e usuários, gerando satisfação dos colaboradores e agilidade dos processos da instituição.
- 3.6. O conceito de sistemas em Nuvem (Cloud) gera facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo hardware, software e link de voz, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet. A solução em Nuvem permite diversos benefícios:
- 3.6.1. Redução de investimento em infraestrutura de telefonia;
- 3.6.2. Redução de investimento com técnicos;
- 3.6.3. Ambiente seguro (Datacenter);
- 3.6.4. Controle da operação;
- 3.6.5. Agilidade na implantação/configuração;
- 3.6.6. Flexibilidade (acesso de qualquer lugar com rede internet);
- 3.6.7. Facilidade no aumento ou redução de ramais e vias de comunicação;
- 3.6.8. Baixo custo de investimento em TI e Telecom.
- 3.7. A implantação da solução proporcionará mais eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, melhorando o atendimento das seguintes necessidades:
- 3.7.1. Reduzir custos operacionais;
- 3.7.2. Integrar e padronizar os recursos de telefonia das unidades, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;
- 3.7.3. Implementar novas funcionalidades, como integração com outros serviços e auditoria das ligações (relatórios de atividade do ramal e grupos).
- 3.8. A contratação da Central PABX na Nuvem permite que os gestores e pontos focais das unidades obtenham mobilidade e disponibilidade, sendo o ramal avançado efetivo em ambos os fatores, possibilitando receber contatos estando ausentes de suas salas/estações de trabalho ou, até mesmo, estando em deslocamento. Além disso, possibilita a realização de conferências com muitos participantes.
- 3.9. Vantagens nos serviços: Uma central de telefonia VoIP permite que conectemos aparelhos telefônicos diretamente em portas de rede dos computadores. Isso facilita manutenção e a adição de um novo ramal, por exemplo. Existem ainda softwares, chamados de softphones, que permitem a realização de ligações diretamente do computador, utilizando apenas um headset com microfone para que você possa se comunicar, dispensando o uso do aparelho telefônico, não obstante a compra dos aparelhos prevista na presente contratação..
- 3.10. Escalabilidade: Em centrais de telefone convencional, quando se atinge o número máximo de linhas em uma central PABX, é necessário fazer a compra de uma outra central, o que é relativamente caro. Enquanto que em uma central de telefonia VoIP, podemos incluir quantas linhas quisermos sem custos adicionais.
- 3.11. Facilidade no gerenciamento: Com a possibilidade de concentrar toda a solução de infraestrutura, hardware e software, além de toda a sua implantação e manutenção

sob a gestão e execução de uma única empresa, será possível eliminar os riscos de inconsistências tecnológicas e divergências entre tecnologias e entre técnicos de suporte, comuns quando se tem vários fornecedores de componentes para uma única solução. Somado à mitigação destes riscos, aumento da transparência e simplicidade, o serviço provido por um único fornecedor nos permite realizar um “Acordo de Nível de Serviço” mais agressivo e com uma maior disponibilidade.

3.12. Muitos recursos embutidos: Já que essa tecnologia é totalmente baseada em software, fica bem mais fácil para que desenvolvedores aprimorem o conjunto dos recursos como, por exemplo, correio de voz, Unidade de Resposta Auditável (URA), transferência de chamadas, gravação de ligações, entre outros.

3.13. Locais de trabalho/teletrabalho: A implementação de uma central de telefonia VoIP permite, que os usuários utilizem as linhas telefônicas em diferentes locais. Se um funcionário precisa realizar um trabalho em sua casa ou em uma viagem, pode facilmente se conectar a linha telefônica da empresa através de seu computador ou softphone.

3.14. O único aumento que será evidenciado é quanto à melhoria da qualidade nos atendimentos internos e externos, na qualidade da comunicação, eficiência e transparência na gestão destes serviços, além da modernização, integração, otimização da gestão, aumento da segurança e disponibilidade de acesso.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Detalhamento, quantitativo e especificação da prestação de serviço da Solução:

DETALHAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADOS EM TELEFONIA ATRAVÉS DA SOLUÇÃO CENTRALIZADA DE VOZ IP			
SUBITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Central PABX na Nuvem com 40 ramais	UND	40 ramais
2	Aparelhos VoIP	UND	40 aparelhos

4.2. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio

4.2.1. O sistema deverá conter 40 ramais e serem disponibilizado em uma plataforma na Nuvem (Cloud PABX);

4.2.2. Deve possuir número de canais de comunicação externo público suficientes para a prestação do serviço com qualidade e disponibilidade e deverá ser disponibilizado em uma plataforma na Nuvem, sendo o fornecimento mínimo de canais necessários para atendimento ao objeto do contrato;

4.2.3. A solução deve permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades;

4.2.4. Deve permitir a criação de usuários e perfis;

4.2.5. Flexibilidade com relação ao formato dos logins e ao tamanho das senhas;

4.2.6. Deve possuir gestão e configuração centralizada;

4.2.7. Detalhamento, quantitativo e especificação da prestação de serviço da Solução.

Requisitos de Capacitação

4.3. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

Requisitos Legais

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

Requisitos de Manutenção

4.5. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

Requisitos Temporais

4.6. Os serviços gerais devem, prioritariamente, ser prestados no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante, salvo nos casos em que haja algum tipo de mudança de infraestrutura e que demanda, justificadamente, um prazo maior.

4.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.9. Na execução dos serviços e reparos, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Problemas que acarretem interrupção total de funcionamento.	2 horas	24 horas
Qualidade ruim das chamadas e da operação. Perda de chamadas originadas e recebidas.	4 horas	48 horas
Incidentes que não causem impacto operacional na rede de voz, incluindo questões administrativas.	8 horas	36 horas

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.10. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.12. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.13. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.14. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
- 4.15. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.16. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.
- 4.17. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.17.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:
- 4.17.1.1. A contratada deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Comunicações e normas específicas do IFTM, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos.
- 4.17.1.2. Qualquer liberação de porta de comunicação para acesso externo aos sistemas de gerenciamento de equipamentos deverá passar pela análise da CTIC.

Vistoria

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

Sustentabilidade

- 4.19. A Contratada deverá adotar boas práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, utilização de equipamentos, no fornecimento de materiais e orientações aos colaboradores, em conformidade com a legislação em vigor;

Da exigência de carta de solidariedade

- 4.20. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

Subcontratação

- 4.21. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:
- 4.21.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação
- 4.21.2. A subcontratação fica limitada aos serviços de manutenção.
- 4.22. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

Garantia da Contratação

- 4.23. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

5. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.10. prestar suporte remoto, a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;
- 5.2.11. prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, após detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE;
- 5.2.12. a comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e/ou enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE.
- 5.2.13. os chamados devem ser abertos e resolvidos no horário de funcionamento do CONTRATANTE, obedecendo as seguintes condições:

Grau	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para resolução do chamado
Crítico	Problemas que acarretem interrupção total de funcionamento.	2 horas	24 horas
Normal	Qualidade ruim das chamadas e da operação. Perda de chamadas originadas e recebidas.	4 horas	48 horas

Baixo	Incidentes que não causem impacto operacional na rede de voz, incluindo questões administrativas.	8 horas	36 horas
-------	---	---------	----------

- 5.2.14. horário de expediente das unidades do IPHAN-RJ:
- 5.2.14.1. O horário de funcionamento está compreendido das 9h00min às 18h00min, de segunda à sexta.
- 5.2.14.2. Considera-se fora de expediente o horário compreendido de 18h00min às 9h00min, em dias úteis, bem como os finais de semana e feriados.
- 5.2.14.3. Em casos extremos em que seja necessário passar do horário de expediente, a CONTRATADA deverá consultar a Administração da CONTRATANTE;
- 5.2.15. prestar serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos durante a vigência da prestação objeto desta contratação.
- 5.2.16. manter o sistema de telefonia em Nuvem atualizado, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

- 6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 6.1.1. Início da execução do objeto: Em até 20 dias da assinatura do contrato. Prazo para a instalação do serviço, podendo este ser prorrogado por uma vez por igual período conforme desde que de forma justificada pela Contratada.
- 6.1.2. A Contratada repassará conhecimentos necessários à execução dos serviços para a Contratada;
- 6.1.3. Serão esclarecidos todos os pontos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
- 6.1.4. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 6.1.5. A CONTRATADA deverá manter todos os equipamentos do sistema e a rede interna de telefonia em condições normais de funcionamento, executando todos os serviços de manutenção preventiva necessários a permitir a operação contínua e ininterrupta, sem alterar as características técnicas dos mesmos;
- 6.1.6. Fornecer canal de comunicação via telefone com ligação gratuita ou via web para solicitação de serviço pela CONTRATANTE, com geração de número de protocolo. A critério da Administração, a CONTRATANTE poderá fornecer um sistema para gerir a comunicação com a contratada;
- 6.1.7. Fornecer, quando solicitada, os números de protocolos e seus respectivos controles à CONTRATANTE;
- 6.1.8. Responsabilizar-se por todo transporte de equipamento e de pessoal necessário à prestação dos serviços contratados;

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços, que englobam a aquisição, implantação, configuração e treinamento, serão prestados no seguinte endereço: Sede da Superintendência do IPHAN no Rio de Janeiro, sito à Av. Rio Branco, 46 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20090-002 - DDD 021 - DDD 021 (31 ramais e 31 aparelhos); As demais unidades serão atendidas remotamente com a instalação dos programas necessários em ambiente Windows, Android e IOS, e treinamento remoto. As unidades descentralizadas são:

- Rua Arquias Cordeiro, 1446 - Engenho de Dentro, Rio de Janeiro - RJ, 20770-001 - DDD 021 - 1 ramal e 1 aparelho
- Avenida Koeller, 255 - Centro, Petrópolis - RJ, 25685-060 - RJ - DDD 024 - 2 ramais e 2 aparelhos
- Rua Barão de Massambara, 76 - Centro, Vassouras - RJ, 27700-000 - DDD 024 - 2 ramais e 2 aparelhos
- Praça Monsenhor Hélio Pires, s/n - Centro, Paraty - RJ, 23970-000 - DDD 024 - 2 ramais e 2 aparelhos
- Rua Teixeira Brandão, nº 87 - Estação, São Pedro da Aldeia - RJ, 28941-186 - DDD 022 - 2 ramais e 2 aparelhos

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: De segunda a sexta-feira: de 08:00 às 11:00 e de 13:00 às 17:00.

Materiais a serem disponibilizados

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

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 6.5. **1. Certificado de capacidade técnica do produto**
- 6.6. O sistema deverá conter 40 ramais e ser disponibilizado em uma plataforma na Nuvem;
- 6.7. A solução deve permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades
- 6.8. Deve permitir a criação de usuários e perfis;
- 6.9. Deve possuir gestão e configuração centralizada;
- 6.10. Detalhamento, quantitativo e especificação da prestação de serviço da Solução:

ITEM 1			
DETALHAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADOS EM TELEFONIA ATRAVÉS DA SOLUÇÃO CENTRALIZADA DE VOZ IP			
Subitem	Detalhamento do produto /serviço	Unidade de medida	Quantidade
1	Central PABX em Nuvem (40 ramais)	UND	40 ramais
2	Aparelho IP com Bina	UND	40 aparelhos
3	URA	UND	1 URA

- 6.11. Possuir, no mínimo, os seguintes relatórios: Relatórios flexíveis e personalizáveis, com informações de identificação de usuários, ramais (origem e destino), tempo e data de cada chamada, duração de ligação e relatórios de tráfego (tráfego de entrada ou de saída, tráfego por canal ou ramal);
- 6.12. Os relatórios citados acima deverão ser gerados ao menos nos seguintes formatos: CSV e PDF.
- 6.13. Permitir configuração para que todas as chamadas para um determinado ramal sejam redirecionadas para outro ramal ou para o sistema de mensagens;
- 6.14. Deve prover a funcionalidade música em espera ou mensagem institucional, nas seguintes situações:
- 6.14.1. Quando uma chamada é colocada em espera;
- 6.14.2. Quando uma chamada é transferida;
- 6.14.3. Quando uma chamada é estacionada;
- 6.15. Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
- 6.16. Todos os ramais deverão ser bloqueados para chamadas DDI.
- 6.17. Serviço telefônico com chamadas ilimitadas local e nacional, para fixo e móvel, de qualquer operadora;
- 6.18. Deve ser possível o bloqueio de números indesejados, independente de categorias de ramais, como 0900, 0300 etc.;

- 6.19. A utilização das licenças deverá ser 100% via internet já existente nas localidades;
- 6.20. Entroncamento SIP "Virtual" sem limitação de canais;
- 6.21. Prazo de instalação e entrega de aparelhos de até 20 dias;
- 6.22. Central de Atendimento 24h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800;
- 6.23. A mesma licença deverá ter disponibilidade de ativação em até 5 dispositivos diferentes (como aparelhos de telefone de mesa do tipo aparelho IP, smartphone, computador/notebook, tablet);
- 6.24. Todas as licenças deverão ser gerenciadas em um único PABX em nuvem;
- 6.25. Possuir redundância de servidores garantindo um SLA de 99,9%;
- 6.26. Deve oferecer opções de conexão de terminal via Aparelho IP, Ramal IP (sem o aparelho) e Softphone
- 6.27. Permitir que o usuário visualize no display de seu aparelho os números abreviados do sistema e pessoais disponíveis;
- 6.28. A linguagem exibida em todas as ferramentas deve ser o Português do Brasil;
- 6.28.1. Todos os softwares/aplicativos compatíveis devem ser gratuitos;
- 6.28.2. O sistema deverá conter segurança e criptografia;
- 6.28.3. Interface gráfica em idioma português;
- 6.28.4. Instalação simples e fácil.
- 6.28.5. Gerenciamento com diferentes níveis de permissão de acesso; Suporte a múltiplos acessos simultâneos com controle de integridade dos dados, evitando perdas ou conflitos;
- 6.29. Em casos de acessos com interface WEB deverá ser através dos navegadores Firefox, Chrome e MS Edge;
- 6.30. Discagem por ramal para chamadas internas; Desvios: incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível;
- 6.31. Chamada em espera; Conferência a 3 (três);
- 6.32. Transferência de chamadas.
- 6.33. Identificação do número chamador (BINA);
- 6.34. Identificação do número conectado;
- 6.35. Possibilitar estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
- 6.36. Todos os ramos autenticados na solução, independente do dispositivo podem, por padrão, receber chamadas e realizar chamadas entre si ou com números externos;
- 6.37. Configuração individual de ramal;
- 6.38. Permite a utilização de múltiplos dispositivos pelo mesmo ramal, direcionando a chamada para todos os dispositivos ou permitindo ao usuário selecionar qual dispositivo deseja receber chamada (dispositivo preferencial);
- 6.39. Permite registrar múltiplos ramos em um mesmo endpoint SIP (hardphone ou softphone), dependendo apenas que o endpoint suporte essa facilidade;
- 6.40. Captura de chamadas individual (dirigida) ou por grupos configuráveis;
- 6.41. Serviços de Colaboração através de SoftPhone de PC - Windows, SmartPhone (Android e iOS);
- 6.42. Configuração de não perturbe;
- 6.43. Consulta de chamadas externas, de entrada, saídas e internas através do ramal ou de alguma interface;
- 6.44. Encaminhamento automático da chamada para outro ramal, número externo ou voicemail ocupado ou ausente, e-mail;
- 6.45. O dispositivo mobile pode ser configurado para ser uma extensão do ramal, podendo comutar a chamada do ramal para o softphone e do softphone para o ramal sem interrupção da chamada;
- 6.46. Possuir configuração para toque simultâneo da chamada no dispositivo mobile e no ramal do usuário. O usuário pode atender a chamada em qualquer um;
- 6.47. O siga-me pode ser habilita/desabilitado através de abertura de chamado ou de alguma interface do sistema ou através do teclado do equipamento; possui suporte à facilidade "siga-me" podendo ser ativada dinamicamente ou de forma automática;
- 6.48. Rediscagem do último número discado ou do último número recebido através de facilidade, independente se o equipamento possui tecla de rediscagem ou não;
- 6.49. A empresa contratada deve **fornecer em modalidade de aquisição 40 (quarenta) aparelhos telefônicos VoIP com fio e com BINA, compatível com a solução fornecida bem como com as especificações do serviço presentes no item 6 deste Termo de Referência. As configurações dos ramos serão indicadas pelo contratante no momento da configuração destes.**

Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

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

Formas de transferência de conhecimento

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

Mecanismos formais de comunicação

- 6.52. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
 - 6.52.1. Ordem de Serviço;
 - 6.52.2. Ata de Reunião;
 - 6.52.3. Ofício;
 - 6.52.4. Sistema de abertura de chamados;
 - 6.52.5. E-mails e Cartas;

Formas de Pagamento

- 6.53. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

- 7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 7.6. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

- 7.7. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, poderá se realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.
- 7.8.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
- 7.8.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.8.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.8.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.8.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.8.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

- 7.10. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 7.10.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- 7.10.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));
- 7.10.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).
- 7.10.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).
- 7.10.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização Administrativa

- 7.11. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.11.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

Gestor do Contrato

- 7.12. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- 7.13. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- 7.14. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).
- 7.15. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- 7.16. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).
- 7.17. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).
- 7.18. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme tabela abaixo:

Ocorrência	Nota Atribuída (de 0 à 9)
Atendimento de chamados de serviços no prazo	
Reparo executado no prazo	
Atendimento a notificações no prazo	
Qualidade do Serviço percebida pelo IPHAN-RJ	
Média Final	

Tabela 1

- 8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso a Contratada:
- 8.2.1. Não produzir os resultados acordados,
- 8.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- 8.4.1. O grau de eficiência da prestação dos serviços será verificado mediante avaliação mensal do gestor/fiscal do contrato;
- 8.4.2. Na avaliação da prestação dos serviços será utilizada a tabela 1 que contém os itens avaliados pela Administração da CONTRATANTE, onde será atribuída pontuação de 0 a 9 para cada item avaliado de forma justificada, cujo resultado da avaliação será obtido pela média aritmética da soma das pontuações resultante das avaliações realizadas;
- 8.4.3. Na qualificação dos serviços será atribuída pontuação de 0 (zero) a 3 (três) para cada item. O resultado da avaliação será obtido pela soma das pontuações resultante das avaliações realizadas. Será atribuído o conceito BOM para os resultados iguais ou superiores a 6,1 (seis inteiros e um décimo); REGULAR para os resultados de 3,1 (três inteiros e um décimo) a 6 (seis) e RUIM para os resultados iguais ou inferiores a 3 (três) pontos;
- 8.4.4. Quando atribuídas notas 0 (zero) e/ou 1 (um) em quaisquer fatores, na aplicação do formulário de AVALIAÇÃO DE QUALIDADE pelo fiscal do contrato, independentemente do conceito final da avaliação, a Administração deverá comunicar e estabelecer, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, junto à CONTRATADA, ações corretivas afim de sanar o problema encontrado, estabelecendo prazos para sua conclusão;
- 8.4.5. O não atendimento ao estabelecido para as correções dos problemas implicará, na avaliação subsequente, em atribuição de CONCEITO RUIM à CONTRATADA e a sujeitará a penalidades;
- 8.4.6. Na ocorrência de CONCEITO REGULAR por 2 (duas) avaliações seguidas ou 4 alternadas num período de 12 (doze) meses, a CONTRATADA sofrerá a penalidade de Advertência, na ocorrência de um 5º (quinto) CONCEITO REGULAR, no mesmo período de 12 (doze) meses sujeitará a CONTRATADA à Penalidade de Multa por inexecução parcial da obrigação assumida;
- 8.4.7. A ocorrência de CONCEITO RUIM em qualquer avaliação sujeitará a CONTRATADA à Penalidade de Multa por inexecução parcial da obrigação assumida. A ocorrência de 4 CONCEITOS RUIIS caracterizará inexecução total da obrigação assumida. A penalidade de multa será no valor de 5% do valor total do Contrato.
- 8.4.8. A aplicação das penalidades se dará em conformidade com o Termo de Referência e realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA;
- 8.4.9. Será dada à CONTRATADA publicidade de todas as avaliações, através do envio de formulário de AVALIAÇÃO DE QUALIDADE;
- 8.4.10. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
- 8.4.11. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- 8.4.12. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior a demandada.
- 8.4.13. Para os fins do disposto no Item acima, serão consideradas as seguintes faixas de ajuste no pagamento da CONTRATADA, cujo critério segue as faixas de pontuação estabelecidas para os conceitos BOM, REGULAR e RUIM, conforme tabela descrita abaixo:

REDIMENSIONAMENTO NO PAGAMENTO:				
Faixa	Pontuação Total obtida na Avaliação Mensal:	% Meta atendida:	% de Glosa no Pagamento:	% de Recebimento da Fatura:
1	Igual ou superior a 6,1	100%	0%	100% da Fatura
2	De 3,1 a 6	95%	5%	95% da Fatura
3	igual ou inferior a 3	90%	10%	90% da Fatura

Do recebimento

- 8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

- 8.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#)).
- 8.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 8.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 8.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontestada da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.18. 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

- 8.19. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
- 8.20. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.21. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 8.21.1. o prazo de validade;
- 8.21.2. a data da emissão;
- 8.21.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.21.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.21.5. o valor a pagar; e
- 8.21.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 8.22. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 8.23. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.24. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 8.25. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 8.26. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.27. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 8.28. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

- 8.29. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 8.30. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária cabíveis.

Forma de pagamento

- 8.31. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 8.32. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.33. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 8.34. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

- 9.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.24.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 9.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 9.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.25. 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 o patrimônio líquido mínimo de 7% do valor total estimado da contratação.
- 9.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 9.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

- 9.28. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 9.28.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 9.28.2. A licitante deverá encaminhar folder com a especificação completa do aparelho a ser vendido.
- 9.28.3. **Outorga da Anatel para a prestação do serviço.**
- 9.29. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho de serviço de manutenção de equipamentos de telefonia do tipo PABX na Nuvem / Telefonia IP, visando assegurar ao IPHAN-RJ a contratação de empresa que possa efetivamente atender os serviços pretendidos e descritos neste Termo de Referência pelo prazo de no mínimo 1 ano e meio.
- 9.30. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.31. Serão aceitos somatórios de atestados de capacidade técnica.
- 9.31.1. São justificativas para este pedido:
- 9.31.1.1. O serviço de manutenção preventiva e corretiva dos serviço do tipo PABX (VoIP) na Nuvem com o objetivo de manter a alta disponibilidade dos serviços;
- 9.31.1.2. O IPHAN-RJ precisa selecionar empresas que consigam atender adequadamente às suas necessidades definidas em contrato, e exigir comprovação mínima de capacidade é um dos atos que minimizam os riscos dessa contratação.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O valor de referência para aplicação do maior desconto corresponde a R\$ 40.537,93.
- 10.2. A estimativa de custo levou em pesquisa de mercado realizada conforme planilha comparativa de custos baseando-se nas propostas apresentadas no item 1.3 e pesquisa em portal do governo de contratações similares.
- 10.3. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:
- 10.3.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 10.3.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 10.3.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação, que no caso é dado conforme agência reguladora do setor, ANATEL; ou
- 10.3.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	PREÇO ESTIMADO ANUAL	LOCAIS DE EXECUÇÃO	PRAZO DE EXECUÇÃO
1	Contratação de serviço de telefonia para comunicação interna e externa, através da Solução Centralizada de Voz IP com estrutura de comunicações Unificadas e PABX Virtual em Nuvem.	27014 - Suporte de Infraestrutura de TIC.	UNID	01	R\$ 40.537,93	<ul style="list-style-type: none"> Av. Rio Branco, 48 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20090-002 - DDD 021; Rua arquias cordeiro, 1446 engenho de dentro, 20770-001 - RIO DE JANEIRO - RJ; Av koeller, 255 centro 25685-060 - Petropolis - RJ; Rua barão de Massambara, 76 centro 27700-000 - Vassouras - RJ; Praça Monsenhor Helio pires, s/n centro 23970-000 - Paraty - RJ; Rua Teixeira Brandão, nº 87 Estação 28941-186 - São Pedro da Aldeia - RJ. 	12 (doze) meses

11. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

- 11.1. Não se aplica.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, em seu art. 155, a Contratada que:

- 12.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 12.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 12.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;
- 12.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 12.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 12.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 12.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 12.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 12.1.9. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 12.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 12.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 12.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- 12.2.1. advertência;
- 12.2.2. multa;
- 12.2.3. impedimento de licitar e contratar;
- 12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

12.3. Conforme estabelecido no § 1º na aplicação das sanções serão considerados:

- 12.3.1. I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 12.3.2. II - as peculiaridades do caso concreto;
- 12.3.3. III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 12.3.4. IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 12.3.5. V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.3.6. Em atenção ao § 2º A sanção prevista no inciso I do **caput** deste artigo será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no [inciso I do caput do art. 155 desta Lei](#), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, cujas informações serão encaminhadas tempestivamente pela área central do IPHAN.

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

O presente documento segue assinado pelo servidor elaborador, requisitante e pela autoridade competente responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.

Bruno Junqueira de Morais e Silva
(membro equipe de planejamento)

Cesar Augusto Schaefer
(membro equipe de planejamento)

Renato Pinheiro de Maria
(membro equipe de planejamento)

De Acordo:

(assinado digitalmente)
PAULO EDUARDO VIDAL LEITE RIBEIRO
SUPERINTENDÊNCIA DO IPHAN NO RIO DE JANEIRO
SUPERINTENDENTE DO IPHAN-RJ

ANEXO I - INN05 - Estudo Técnico Preliminar da Contratação COADM IPHAN-RJ (4825564);

ANEXO II - Mapa de Riscos (SEI 4468724)

ANEXO II - Nota Técnica 49 (4535974)



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Junqueira De Morais e Silva, Auxiliar Institucional**, em 08/08/2024, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cesar Augusto Schaefer, Analista I**, em 08/08/2024, às 11:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Renato Pinheiro de Maria, Engenheiro**, em 08/08/2024, às 12:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.iphan.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **5575124** e o código CRC **F41CF980**.