

FUNDACAO NACIONAL DE SAUDE/DF

Termo de Referência 35/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
35/2026	255000-FUNDACAO NACIONAL DE SAUDE/DF	ALEXANDRE MAGNO PEIXOTO MARTINS	08/09/2026 16:39 (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	269/2026	25100.003968/2025-57

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº 25100.003968/2025-57)

TERMO DE REFERÊNCIA

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de *serviços contínuos*, por meio de registro de preços, de empresa especializada para fornecimento, implantação, configuração, gerência, suporte 24x7x365, manutenção e treinamento de plataforma de solução de telefonia em nuvem e comunicação unificada - UCAAS (Unified Communications as a Service) por empresa homologada pela ANATEL com licenças STFC (Serviço de Telefonia Fixa-Comutado) e SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) na prestação do serviço de plataforma de PABX Virtual e Contact Center em Nuvem, incluindo, telefonia IP, ligações locais, nacionais e internacionais ilimitadas, com o fornecimento de aparelhos telefônicos IP com fonte e integração com o Microsoft Teams], nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO 1						
Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Assinatura de PABX em nuvem, por ramal os quais devem incluir: licenciamento, manutenção, suporte técnico e franquia ilimitada para ligações locais, interurbanas e internacionais para fixo e móvel.	26107	Unidade	1.282	R\$ 41,61	R\$ 640.128,24
2	DID (número de telefone) Novo e/ou Portabilidade	26263	Unidade	1.282	R\$ 6,30	R\$ 8.076,60

3	Plataforma Contact Center	26263	Unidade	6	R\$ 95,48	R\$ 6.874,56
4	Aparelho IP Tipo I	26263	Unidade	1.152	R\$ 35,77	R\$ 494.484,48
5	Aparelho IP Tipo II	26263	Unidade	130	R\$ 117,00	R\$ 182.520,00
6	Implantação e configuração do sistema	18627	Unidade	1	R\$ 8.721,96	R\$ 8.721,96
7	Instalação dos aparelhos IP's	18627	Unidade	1.282	R\$ 5,70	R\$ 7.307,40
8	Treinamento	26263	Unidade	4	R\$ 597,25	R\$ 2.389,00
VALOR TOTAL ESTIMADO					R\$ 1.350.502,24	

1.1.1. Estimativas de consumo individualizadas, do órgão gerenciador e órgão(s) e entidade(s) participante(s).

Órgão Gerenciador:					
Item	Descrição/ especificação	Unidade de medida	Requisição mínima	Requisição máxima	Quantidade total
1	Assinatura de PABX em nuvem, por ramal os quais devem incluir: licenciamento, manutenção, suporte técnico e franquia ilimitada para ligações locais, interurbanas e internacionais para fixo e móvel.	Unidade	1	1.282	1.282
2	DID (número de telefone) Novo e/ou Portabilidade	Unidade	1	1.282	1.282
3	Plataforma Contact Center	Unidade	1	6	6
4	Aparelho IP Tipo I	Unidade	1	1.152	1.152
5	Aparelho IP Tipo II	Unidade	1	130	130
6	Implantação e configuração do sistema	Unidade	1	1	1
7	Instalação dos aparelhos IP's	Unidade	1	1.282	1.282
8	Treinamento	Unidade	1	4	4

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.2.1. A escolha do lote único para a solução está devidamente alinhada ao inciso II do Art. 40 § 3º da Lei nº 14.133/2021, que diz que o parcelamento não será adotado quando o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, que é precisamente o caso dos itens 1, 2, 3, 4 e 5.

1.2.2. Notamos ainda que a escolha da adjudicação por lote único não impede a ampla participação de licitantes, haja visto que as especificações técnicas descritas no estudo técnico preliminar contemplam diversos fabricantes de hardware para a solução pretendida.

1.2.3. A adjudicação por lote único também não impede a economia de escala e a maior vantajosidade da licitação, haja visto que ao dividir a contratação em itens de um mesmo lote podemos dimensionar a solução de acordo com a disponibilidade orçamentária para aquisição de itens da solução, sem correr o risco de que os itens não possuam integração entre eles.

1.2.4. A CONTRATADA é a responsável por todos os custos necessários para instalação, implantação, configuração e repasse de conhecimento, não havendo nenhuma oneração para a CONTRATANTE.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que os serviços são decorrentes de necessidade permanente ou prolongada, no qual sua eventual paralisação/descontinuidade pode implicar prejuízos às atividades do órgão.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. 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: 26989350000116-0-000010/2026;

II) Data de publicação no PNCP: 22/05/2025;

III) Id do item no PCA: 478; 479; 480;

IV) Classe/Grupo: 929 - OUTROS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO E TREINAMENTO; 732 - SERVIÇOS DE LEASING OU ALUGUEL RELACIONADOS A OUTROS BENS; 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS

V) Identificador da Futura Contratação: 255000-271/2026; 255000-270/2026; 255000-269/2026.

2.3. Observa-se que o Plano Diretor de Logística Sustentável (PDLS) Decreto nº 10.947/2022, em conformidade com o artigo 7º IN /SEGES nº81/2022 e a Portaria SEGES/ME nº 8678/2021, encontra-se em processo de elaboração.

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.

3.2 A solução deverá ser composta por software comercial, de uso corporativo, com fabricante oficialmente estabelecido. A solução deverá possuir suporte técnico oficial do fabricante, atualizações de segurança, correções de vulnerabilidades, ciclo de vida definido (Lifecycle), documentação técnica oficial e garantia de continuidade do produto durante toda a vigência contratual.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

- 4.1.1. **Continuidade Operacional:** Garantir a disponibilidade ininterrupta dos serviços de comunicação de voz da Funasa, eliminando os riscos de paralisia institucional decorrentes da obsolescência e falta de suporte do parque tecnológico atual (Cisco/Avaya);
- 4.1.2. **Identidade Institucional e Regionalização:** Proporcionar a correta identificação da origem das chamadas de cada unidade regional, superando a ambiguidade gerada pelo uso centralizado do código DDD 061, de modo a assegurar clareza na comunicação institucional e suporte a serviços de georreferenciamento;
- 4.1.3. **Eficiência no Atendimento ao Cidadão:** Melhorar a qualidade e a celeridade das respostas aos cidadãos e parceiros institucionais, por meio de uma plataforma de voz estável e com recursos de atendimento (Contact Center);
- 4.1.4. **Colaboração e Produtividade:** Fomentar a integração entre as equipes da Presidência e das Superintendências Estaduais através de ferramentas modernas de comunicação unificada, permitindo a convergência entre voz, videoconferência e mensagens;
- 4.1.5. **Otimização de Recursos Públicos (Economicidade):** Reduzir os gastos com infraestrutura física (hardware), manutenção local, consumo de energia elétrica e ocupação de espaço físico em salas-cofre, migrando para um modelo de serviço sob demanda (SaaS);
- 4.1.6. **Escalabilidade e Flexibilidade:** Permitir o ajuste ágil da capacidade da solução (número de ramais e recursos) em resposta às mudanças na estrutura organizacional, retorno de servidores ou novas contratações, sem necessidade de novos investimentos vultosos em infraestrutura;
- 4.1.7. **Segurança e Conformidade:** Assegurar que as comunicações institucionais ocorram em ambiente seguro, integrado ao controle de acesso corporativo e em conformidade com as diretrizes de governança de TIC da Administração Pública Federal.

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser conforme definido no Anexo II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS deste Termo de Referência;

Requisitos Legais

- 4.3. 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), Portaria SGD/MGI nº 5.950 de outubro de 2023 e a outras legislações aplicáveis;
- 4.4. A solução será entregue de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746/2012, da Casa Civil, da Presidência da República, no que couber;
- 4.5. Lei nº 9.472/1997 - Lei Geral de Telecomunicações;
- 4.6. Resolução Anatel nº 614/2013 - Regulamento Serviço Multimídia;
- 4.7. Resolução Anatel nº 574/2011 - Regulamenta a Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia;
- 4.8. Resolução Anatel nº 755/2022 - Regulamenta de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Desnovo ao Uso do Público em Geral;
- 4.9. Resolução Anatel nº 737/2020 - Aprova a alteração dos Contratos de Concessão para a prestação do STFC, nas modalidades local, LDN e LDI;
- 4.10. Resolução Anatel nº 749/2022 - Regulamenta a Numeração dos Serviços de Telecomunicações;
- 4.11. Resolução Anatel nº 590/2012 - Regulamento da Exploração Industrial de Linha Dedicada - EILD;
- 4.12. Resolução Anatel nº 639/2014 - Norma de Fixação dos Valores Máximos das Tarifas de Uso de Rede Fixa do STFC, Valores de Referência de Uso de Rede Móvel do SMP e de Exploração Industrial de Linha Dedicada, com base em Modelos de Custos;
- 4.13. Cumprir, no que couber, as exigências;
- 4.14. Do inciso XI, art. 7º da Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos - PNRS;
- 4.15. Do art. 6º da Instrução Normativa MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, que estabelece as práticas de sustentabilidade na execução dos serviços;
- 4.16. Da Portaria Nº 170, de 10 de abril de 2012, do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO.

Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

- 4.17. O suporte técnico deverá ter opções de contato minimamente através de Telefone (0800), E-mail e Portal web;
- 4.18. Deverá fornecer suporte a toda plataforma, incluindo os equipamentos fornecidos como comodato;
- 4.19. Deverá possuir atendimento 24x7x365 para registro, atendimento e solução das solicitações.
- 4.20. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento técnico especializado da solução, na modalidade 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano), durante a vigência do contrato.
- 4.21. Os chamados poderão ser feitos por telefone, e-mail, ou portal da CONTRATADA, conforme conveniência da CONTRATANTE, e deverão ter procedimentos de priorização para atendimento.
- 4.22. A CONTRATADA deverá operar no modelo 24x7, dentro da vigência do contrato.
- 4.23. A CONTRATADA deverá oferecer atendimento telefônico com cobertura em todo o território nacional, no idioma português durante o horário estabelecido para o suporte técnico.
- 4.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal de gerenciamento via HTTPS, com acesso através de login /senha, onde deverá prover informações gerenciais referente à nuvem de serviços;
- 4.25. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias sobre a necessidade de interrupção do serviço para a realização de manutenções preventivas remotas e/ou presenciais, salvo negociação prévia entre as partes interessadas. As presenciais sempre deverão ser negociadas.
- 4.26. Além dos canais de atendimento estabelecidos, a CONTRATADA deverá, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do início da vigência contratual, apresentar à CONTRATANTE a estrutura de escalonamento técnico ("escalation") com a identificação dos responsáveis pelo suporte operacional, incluindo nomes, cargos, e-mails institucionais e telefones de contato (fixo e/ou móvel), a fim de garantir respostas adequadas e tempestivas às solicitações de manutenção, suporte e correções de falhas na prestação dos serviços.
- 4.27. Prestação de serviços técnicos de suporte remoto e presencial aos usuários da solução contratada, abrangendo a execução de rotinas periódicas, manutenções corretivas e preventivas, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários alocados em diferentes unidades ou locais de atuação da CONTRATANTE. Essa prestação compreende os seguintes serviços:
- 4.28. Serviço de teleatendimento: atendimento remoto por meio de central telefônica, e-mail e portal web de serviços, com registro e acompanhamento de chamados técnicos.
- 4.29. Serviço de atendimento local: atendimento presencial nas unidades da CONTRATANTE, realizado sob demanda, por equipe técnica da CONTRATADA, conforme os prazos definidos nos Acordos de Nível Mínimo de Serviço (NMS). Não será exigida alocação contínua de pessoal nas dependências da CONTRATANTE.
- 4.30. Serviço de supervisão de atendimento: acompanhamento técnico operacional por equipe de supervisores da CONTRATADA, responsável pela coordenação, controle de qualidade e gestão dos serviços de suporte remoto e local, além do relacionamento técnico com a CONTRATANTE.
- 4.31. A equipe técnica da CONTRATADA deverá contar com profissionais especializados e devidamente habilitados para desenvolverem as diversas atividades necessárias à execução dos serviços.
- 4.32. A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de qualquer membro da equipe técnica da CONTRATADA, sempre que julgar necessário ou conveniente para a boa execução dos serviços contratados.
- 4.33. A CONTRATADA responderá perante a CONTRATANTE e terceiros por atos, falhas ou omissões. Todas as questões, reclamações, demandas judiciais, ações por perdas ou danos e indenizações oriundas de danos causados pela CONTRATADA serão de sua inteira responsabilidade, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte da CONTRATANTE.
- 4.34. Os equipamentos que a CONTRATADA levar para o local dos serviços somente poderão ser retirados das dependências da CONTRATANTE de acordo com as regras e procedimentos internos da CONTRATANTE. Os funcionários da CONTRATADA deverão ainda observar as regras de acesso da CONTRATANTE.
- 4.35. A CONTRATADA não poderá remover qualquer equipamento do local de instalação sem autorização por escrito da CONTRATANTE.
- 4.36. A CONTRATADA interromperá total ou parcialmente a execução dos trabalhos sempre que:
- 4.36.1. assim estiver previsto e determinado no Contrato;
 - 4.36.2. for necessário para execução correta e fiel dos trabalhos, nos termos do contrato;
 - 4.36.2. Os serviços de suporte técnico englobam três tipos distintos:

4.36.2.1. Incidentes: Corresponde a qualquer evento não planejado que cause interrupção ou degradação na qualidade de um serviço prestado. Refere-se a falhas, panes ou defeitos que impactem parcial ou totalmente o funcionamento da solução VoIP ou de seus componentes. São exemplos de incidentes:

4.36.2.1.1. Perda de sinal ou instabilidade em ramais;

4.36.2.1.2. Interrupção total ou parcial da solução;

4.36.2.1.3. Mensagens de erro ou travamento do sistema;

4.36.2.1.4. Entre outros.

4.36.2.2. Requisição: Corresponde ao atendimento de solicitações específicas realizadas pela CONTRA-TANTE por meio da abertura de chamados técnicos. Estão incluídas neste tipo de serviço as seguintes atividades:

4.36.2.2.1. Programação e reconfiguração de ramais;

4.36.2.2.2. Instalação, reinstalação e atualização de ramais e componentes do sistema;

4.36.2.2.3. Substituição e/ou conserto de equipamentos defeituosos;

4.36.2.2.4. Atualizações de firmware dos aparelhos;

4.36.2.2.5. Alterações em permissões de uso de ramais;

4.36.2.3. Serviços de Manutenção Periódica: Referem-se às atividades preventivas programadas, conforme

4.36.2.10.1. Quantidade por tipo de atendimentos no período;

4.36.2.10.2. Descrição dos atendimentos;

4.36.2.10.3. Total de horas por atendimento;

4.36.2.10.4. NMS's no período;

4.36.2.10.5. Incidentes e requisições;

4.36.2.10.6. Recomendações.

4.37. A CONTRATADA deve trabalhar constantemente prevenindo falhas e certificando-se do correto funcionamento da solução. Na eventualidade de falhas, as mesmas devem ser resolvidas de acordo com o Nível Mínimo de Serviços.

4.38. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento, com sistema via internet para abertura de chamados de manutenção.

4.39. A central de atendimento deverá estar disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana, inclusive feriados.

4.40. Para fins de registro de atendimento e posterior avaliação e controle dos níveis de serviço, todos os chamados devem ser registrados em sistema.

4.41. A CONTRATADA deverá apresentar, no início da execução contratual, um Catálogo de Serviços Técnicos, que servirá de referência para a abertura e categorização dos chamados. O Catálogo de Serviços deverá ser validado pela CONTRATANTE e atualizado sempre que houver alteração nos serviços contratados ou na estrutura de atendimento.

4.42. Apresentar Relatório de Atendimento Técnico, a cada atendimento presencial, contendo data e hora do chamado e do início e término do atendimento, identificação do defeito detectado, bem como a solução adotada e demais informações pertinentes, devendo o mesmo ser assinado pelo usuário ou responsável pela solicitação da manutenção.

4.43. Apresentar relatório ao final de cada mês de contrato consolidando as seguintes informações: total de manutenção preventiva; total de manutenção corretiva; e relação de equipamentos substituídos e as correspondentes finalidades da troca.

4.44. Atender, quantas vezes forem necessárias, aos chamados feitos por meio da Equipe Técnica da CONTRATANTE.

4.45. A Manutenção Corretiva e a Manutenção Preventiva deverão ser realizadas, considerando normas como ITIL, ISO/IEC 20000, práticas SaaS e recomendações de fabricantes.

4.46. A Manutenção Corretiva será iniciada por solicitação da Equipe Técnica da CONTRATANTE, a qualquer tempo, observado o tempo de atendimento constante na Tabela de Tempo para Reparo por Nível de Prioridade.

4.47. A CONTRATADA efetuará o fornecimento de aparelhos em substituição e/ou a manutenção corretiva dos aparelhos telefônicos, que apresentem defeito, em até 5 (cinco) dias corridos, após a comunicação realizada pela CONTRATANTE.

4.48. Deverão ser realizados os seguintes serviços, além da manutenção preventiva e corretiva:

4.48.1. Programar novos ramais IP;

4.48.2. Reprogramação de softphones;

4.112. Providenciar outras programações solicitadas pela CONTRATANTE sempre que se fizerem necessárias.

4.49. Suporte Técnico 1º Nível

4.49.1. Equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimentos de dúvidas em geral.

4.49.2. A CONTRATADA deverá prestar atendimento técnico à distância, por técnicos devidamente habilitados.

4.49.3. Plantão de atendimento remoto (24x7x365) para operação e manutenção emergencial, durante os finais de semana, feriados nacionais e distritais contemplando:

4.49.4. Monitoramento remoto da solução VOIP;

4.49.5. Manutenção emergencial remota ou presencial (local);

4.49.6. Serviços de operação (atendimento das demandas em caráter emergencial), remota ou presencial (local);

4.50. Suporte Técnico 2º Nível

4.50.1. Equipe multidisciplinar treinada e com grande experiência em ambiente críticos e complexos, que exigem alta disponibilidade.

4.50.2. O Técnico em atendimento de 2º nível deverá estar devidamente identificado e poderá ter que se deslocar ao local indicado para resolver o chamado técnico.

4.50.3. O atendimento técnico presencial poderá envolver manutenção preventiva ou corretiva, com a substituição de aparelhos, componentes e materiais, atualizações de firmware e drivers.

4.50.4. Entende-se por manutenção preventiva aquela que é realizada periodicamente para evitar paradas e manter a solução em condições de trabalho normal, programada em comum acordo com a CONTRATANTE, de modo a evitar ao máximo a indisponibilidade.

4.50.5. Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a recolocar a solução em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de aparelhos e fontes, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos.

4.50.6. Caso o equipamento não se encontre mais disponível no mercado, deve-se observar que o componente substituto deve ter, no mínimo, a mesma qualidade e especificações técnicas do componente fora de linha.

4.50.7. Ao final de cada atendimento técnico presencial, a CONTRATADA deverá apresentar “Relatório de Visita” ou documento similar, contendo a data, hora de chamada, início e término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e outras informações que sejam pertinentes, a ser assinada pela CONTRATANTE e pelo responsável pela manutenção.

4.51. Suporte Técnico 3º Nível

4.51.1. Escalonamento ao fabricante, devido à necessidade de retaguarda nas tecnologias suportadas, este suporte é a denominação para o atendimento avançado por equipe técnica especializada, em complementação às atividades de administração e monitoramento, que englobam a resolução de problemas de maior complexidade, incluindo a resposta a incidentes.

4.52. Atendimento receptivo do suporte técnico nível 1 e 2.

4.52.1. Atuar em atendimentos de maior complexidade, buscando a resolução de problemas de integração, conectividade, compatibilidade, otimização, baixo desempenho e indisponibilidade do ambiente; liberando a equipe de administração para suas atividades de rotina, de forma a manter o ambiente operacional.

4.52.2. Acionar preventivamente ou corretivamente o suporte remoto do fabricante(s) e/ou assistência(s) técnica(s) das soluções CONTRATADAS, para a resolução de atendimentos em situações em que haja o comprometimento do perfeito funcionamento da solução VOIP, conforme escopo.

4.52.3. Orientar a equipe técnica da CONTRATANTE quanto à adoção de melhores práticas de administração, configuração, manutenção e segurança do ambiente.

Requisitos Temporais

4.53. A Entrega dos equipamentos deverá ser efetivada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da Ordem de Fornecimento de Bens (OFB), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE;

4.54. O cronograma de implementação, instalação e capacitação da solução será apresentado, conforme o estipulado no Termo de Referência e deverá obedecer ao prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para a instalação e configuração completa da solução;

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.55. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709 /2018 (LGPD); ao Decreto nº 12.572, de 4 de agosto de 2025, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares).

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.56. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

- **Requisitos Sociais:**

- A contratada deverá adotar práticas que evidenciem seu compromisso com a responsabilidade social, atuando em conformidade com a legislação trabalhista vigente, respeitando os direitos fundamentais da pessoa humana e promovendo a ética nas relações de trabalho e na condução dos negócios.

- **Requisitos Ambientais**

- A contratada deverá adotar práticas ambientalmente responsáveis durante toda a execução contratual. Isso inclui o uso eficiente de energia elétrica, o descarte adequado de resíduos tecnológicos e eletrônicos, a redução do consumo de insumos e o respeito às normas ambientais aplicáveis. Espera-se

que as equipes técnicas atuem de forma consciente, minimizando impactos ambientais e promovendo a sustentabilidade em suas rotinas operacionais.

- **Requisitos Culturais**

- Dada a presença da FUNASA em diversas regiões do país e a diversidade sociocultural presente no seu quadro de usuários e colaboradores, será exigido da contratada conhecimento e respeito à cultura e às particularidades locais. Os serviços deverão ser adaptados às realidades regionais, considerando desafios específicos e particularidades do contexto em que serão executados.
- Além disso, será avaliada a sensibilidade cultural da empresa contratada, incluindo sua capacidade de promover a inclusão, o respeito à diversidade e a equidade no tratamento de todos os envolvidos. A postura dos profissionais deverá refletir um ambiente de trabalho inclusivo, livre de discriminação e aberto à valorização das diferenças.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.58. 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.

4.58.1. Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de arquitetura tecnológica descritos no Anexo II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS deste Termo de Referência.

4.58.2 Deverá garantir a interoperabilidade entre as soluções já existentes no mercado e as utilizadas pela CONTRATANTE.

Requisitos de Implantação

4.59. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos conforme o Anexo II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS anexo do Termo de Referência.

Requisitos de Experiência Profissional

4.60. Os serviços de atendimento técnico, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos e ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.61. A execução das atividades técnicas especializadas deverá ser realizada por profissional capacitado pelo fabricante da solução, sendo indispensável apresentação de documentação comprobatória do fabricante quando solicitada pela CONTRATANTE a qualquer momento.

Requisitos de Formação da Equipe

4.62. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.63. O fornecimento dos equipamentos está condicionado ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de fornecimento de Bens (OFB) emitida pela CONTRATANTE.

4.64. A OFB indicará o tipo de equipamento, a quantidade e a localidade na qual os equipamentos deverão ser entregues.

4.65. O andamento do fornecimento dos equipamentos deve ser acompanhado pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.66. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

- Deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido).
- Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

- Adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços.
- Implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços.
- Não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização.
- Não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE.
- Deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.
- A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência.
- Não será permitido, salvo justificado, que o ambiente seguro seja acessado por pessoas além daquelas necessárias para a prestação de serviços do objeto contratado.
- O acesso dos profissionais da Contratada às dependências do FUNASA estará sujeito às suas normas referentes à identificação (crachá funcional), trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
- Contratada responsabilizar-se-á integral e solidariamente pelos atos praticados de seus empregados e /ou prestadores de serviço nas dependências da FUNASA ou mesmo fora delas, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da FUNASA.
- Deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida a tais documentos.
- Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.67. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

Requisitos de Operação da Central de Atendimento

4.68. A Central de Atendimento deverá permitir discagem gratuita (0800), ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, como e-mail, ou portal web (ou chat) mantida pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE;

4.69. No ato de abertura do chamado técnico, deverá ser fornecido, pela CONTRATADA, um código de identificação que permita à equipe técnica da CONTRATANTE obter informações sobre o andamento do atendimento;

4.70. O atendimento da Central de Suporte Técnico deverá ser exclusivo e priorizado para ambientes críticos e prestado por especialistas e/ou analistas do 2º nível de atendimento, para a abertura de chamados técnicos de hardware e de software. O tempo de resposta deverá ser imediato ou menor que 4 horas, contadas a partir da solicitação efetuada por meio de telefone ou e-mail à Central de Atendimento, a serem informados pela CONTRATADA;

4.71. Demais informações estão disponíveis nos ANEXOS deste Termo de Referência, bem como no edital.

Sustentabilidade

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

4.72.1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.72.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.72.3. Só será admitida a oferta de bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (V1)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);

4.72.4. Os critérios de sustentabilidade deverão ser fundamentados no desenvolvimento econômico, social e na conservação do meio ambiente, além de serem baseados nas diretrizes de sustentabilidade como menor impacto sobre recursos naturais, preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.

4.72.5. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes poderão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel. Portanto, recomenda-se inserir critérios de sustentabilidade ambiental nas especificações técnicas para aquisição de ativos de TI, os quais deverão atender aos requisitos técnicos que propiciam maior eficiência energética, maior vida útil e menor custo de manutenção.

Subcontratação

4.73. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.74. 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 **total** da contratação.

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

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

4.75.2. 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.

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

4.75.4. 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.

4.75.5. 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.

4.76. 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.

- 4.77. 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.
- 4.78. 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.
- 4.79. 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.
- 4.79.1. 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).
- 4.80. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.80.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.80.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.80.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.81. 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.
- 4.82. 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.
- 4.83. 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 notificada.
- 4.84. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.84.1. 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.
- 4.84.2. 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.
- 4.85. 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.
- 4.85.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.85.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.86. 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.

- 4.87. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.88. 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.
- 4.89. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Vistoria

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

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: O prazo para o início da execução dos serviços é de até 05 (cinco) dias úteis da emissão da ordem de serviço.
- 5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: A execução do objeto será dividida em etapas lógicas e sucessivas, visando a migração segura do sistema para a nova solução em nuvem:
- **Etapla I – Planejamento e Levantamento:** Realização de reunião técnica para definição do cronograma detalhado, mapeamento dos ramais a serem portados, conferência dos perfis de usuários e validação da infraestrutura de rede local para recepção dos aparelhos IP.
 - **Etapla II – Implantação e Configuração do Sistema:** Configuração da plataforma de PABX em nuvem (SaaS), criação das contas, provisionamento dos ramais, configuração das regras de discagem, integração com o diretório corporativo (LDAP/OAuth) e integração com o Microsoft Teams. Inclui o início do processo de portabilidade numérica (DID).
 - **Etapla III – Entrega e Instalação de Hardware:** Entrega física dos 1.282 aparelhos IP (Tipos I e II) nas localidades indicadas e sua respectiva instalação física e lógica, garantindo o pleno funcionamento do terminal na mesa do usuário.
 - **Etapla IV – Treinamento:** Realização de até 04 (quatro) sessões de treinamento remoto e síncrono para os participantes indicados pela Funasa, abrangendo operação, administração e recursos da plataforma de Contact Center.
 - **Etapla V – Operação Assistida e Aceite:** Período de acompanhamento para ajustes finos, seguido da emissão do Termo de Aceite Definitivo após a comprovação de que todos os itens e funcionalidades estão operacionais.

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

Etapla	Atividade	Prazo de Execução
01	Planejamento e Entrega do Cronograma	Até 05 dias úteis após a OS
02	Implantação e Configuração do Sistema (Plataforma)	Até 30 dias corridos após a OS
03	Instalação dos Aparelhos IP	Até 30 dias corridos para entrega e instalação dos aparelhos
04	Realização dos Treinamentos (04 turmas)	Conforme definido na Ordem de Serviço
05	Operação Assistida e Suporte 24x7	Durante toda a vigência contratual

5.1.4. Condições de Execução e Periodicidade:

- **Disponibilidade:** A plataforma em nuvem deve operar em regime de **24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana)**, com os níveis mínimos de serviço definidos no Anexo de ANS/SLA.
- **Suporte Técnico:** O suporte deverá ser prestado de forma remota ou presencial (quando necessário para hardware), com abertura de chamados por telefone e portal web.
- **Portabilidade:** A Contratada deverá coordenar junto às operadoras do STFC todo o processo de portabilidade, de modo a minimizar o downtime (tempo de indisponibilidade) das comunicações da Funasa durante a transição.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Conforme descrito no Anexo IV - LOCALIDADES E ENDEREÇOS;

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

- **Serviços contínuos e ininterruptos:**
 - Os serviços essenciais à operação da solução de telefonia corporativa em nuvem, incluindo a disponibilidade da plataforma, o funcionamento dos ramais, da plataforma de Contact Center, bem como o suporte técnico e atendimento a incidentes críticos, deverão ser prestados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados (24x7x365), de modo a assegurar a continuidade das atividades institucionais da FUNASA em todas as suas unidades.
- **Serviços planejados e não emergenciais:**
 - As atividades de implantação inicial da solução, configuração do sistema, instalação dos aparelhos telefônicos IP, treinamento de usuários e equipes técnicas, bem como as manutenções programadas, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis, no horário compreendido entre 08h00 e 18h00, mediante prévio agendamento e alinhamento com a FUNASA.
- **Manutenções corretivas urgentes:**
 - As manutenções corretivas de caráter emergencial, necessárias à correção de falhas que impactem a disponibilidade ou a qualidade dos serviços, poderão ser executadas em qualquer dia da semana e em qualquer horário, independentemente do horário comercial, observados os níveis mínimos de serviço e prazos de atendimento definidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

Rotinas a serem cumpridas

5.3.1 A execução contratual observará as rotinas abaixo:

I. Rotina de Planejamento e Alinhamento Inicial:

- Realização de reunião de kick-off em até **05 (cinco) dias úteis** após a emissão da Ordem de Serviço para validação do cronograma;
- Mapeamento integral da base de dados de ramais atuais (Cisco/Avaya) e definição da matriz de usuários por perfil (Tipo I e Tipo II);
- Apresentação do Plano de Portabilidade Numérica para os prefixos existentes, visando o cumprimento do requisito de regionalização (DDDs locais).

II. Rotina de Configuração e Integração Lógica (SaaS):

- Provisionamento do ambiente em nuvem e configuração das regras de bilhetagem e tarifação;
- Execução da integração com o diretório corporativo (**LDAP/OAuth**) da Funasa para autenticação;
- Configuração do gateway de integração com o **Microsoft Teams**, conforme requisitos técnicos do Anexo II;

- Configuração e teste da plataforma de **Contact Center** (06 posições), incluindo fluxos de atendimento e filas.

III. Rotina de Logística e Instalação de Hardware:

- Entrega dos aparelhos IP;
- Instalação física (on-site) dos terminais nas mesas dos usuários na Sede e nas 26 Superintendências Estaduais, após devidamente patrimoniados pela FUNASA;
- Realização de testes de chamadas (completamento e qualidade de áudio) em cada terminal instalado.

IV. Rotina de Capacitação (Treinamento):

- Convocação e realização de até **04 (quatro) sessões de treinamento** remoto e síncrono para os participantes indicados pela FUNASA.
- Disponibilização de material didático em português e emissão de certificados de participação;
- Gravação das sessões de treinamento para posterior consulta pela Administração.

V. Rotina de Suporte e Manutenção Corretiva:

- Operação de central de atendimento (Service Desk) disponível **24x7** para abertura de chamados via telefone e web;
- Cumprimento dos tempos de resposta e solução definidos no **Anexo III (Níveis Mínimos de Serviço)**;
- Substituição de hardware defeituoso (aparelhos IP) conforme os prazos de garantia e SLA estabelecidos.

VI. Rotina de Monitoramento e Relatórios:

- Emissão mensal de relatórios de disponibilidade da plataforma (mínimo de 99,5%);
- Fornecimento de relatórios de volumetria de chamadas e desempenho do Contact Center;
- Apresentação de relatório mensal de chamados de suporte para fins de fiscalização e eventual aplicação de glosas.

Materiais a serem disponibilizados

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos, promovendo sua substituição quando necessário.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.5.1. A Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, configuração, gerência, suporte 24x7x365, manutenção e treinamento de plataforma de solução de telefonia em nuvem e comunicação unificada em SaaS “Software as a Service” (Software como Serviço) por empresa homologada pela ANATEL com licenças STFC (Serviço de Telefonia Fixa-Comutado) e SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) na prestação do serviço de plataforma de PABX Virtual e Contact Center em Nuvem, incluindo, telefonia IP, ligações locais, nacionais e internacionais ilimitadas, com o fornecimento de aparelhos telefônicos IP com fonte e integração com o Microsoft Teams.

5.5.2. Instalação/manutenção/suporte na Fundação Nacional de Saúde, composta pela Sede em Brasília/DF e Superintendências Estaduais (Suest) em todo o país conforme consta no - Anexo IV - LOCALIDADES E ENDEREÇOS.

Especificação da garantia do serviço

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

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

I. Levantamento de Pendências:

- Identificação de eventuais chamados técnicos em aberto ou não resolvidos conforme os níveis de serviço (SLA);
- Verificação da integridade das configurações e da disponibilidade dos relatórios finais;
- Apuração final de glosas e multas porventura aplicáveis para o encerramento do acerto financeiro.

II. Portabilidade e Continuidade dos Serviços:

- A Contratada deverá cooperar integralmente com o processo de portabilidade dos números (DIDs) para o novo prestador ou para a Funasa, garantindo que não haja interrupção das comunicações institucionais;
- Manutenção da operação do sistema e do funcionamento dos aparelhos até o momento exato da transição tecnológica, conforme cronograma aprovado pela Fiscalização.

III. Devolução de Equipamentos e Recursos:

- **Recolhimento de Hardware:** Por se tratar de fornecimento mediante locação, a Contratada deverá realizar o recolhimento integral de todos os 1.282 aparelhos telefônicos IP (Tipos I e II) nas dependências da Funasa (Sede e SUESTs), em data e horário previamente agendados, sem custos adicionais para a Administração;
- **Vistoria:** O recolhimento será acompanhado pela fiscalização e formalizado em termo específico, observando-se o desgaste natural decorrente do uso regular dos equipamentos durante a vigência contratual;
- **Exportação de Dados:** Entrega, em formato interoperável (ex: CSV, JSON, SQL), dos registros de bilhetagem (CDR), gravações do Contact Center e relatórios históricos de uso;
- **Configurações:** Entrega das tabelas de roteamento, configurações de URAs e regras de grupo configuradas na plataforma.

IV. Revogação de Perfis de Acesso e Segurança:

- Desativação da integração da plataforma com o diretório corporativo (**LDAP/OAuth**) da Funasa;
- Cancelamento de todas as credenciais de acesso da equipe técnica da Contratada aos sistemas da Fundação;
- Exclusão definitiva de todos os dados da Funasa residentes na infraestrutura de nuvem da Contratada, após a confirmação do recebimento dos backups pela Administração.

V. Descredenciamento da Equipe Técnica:

- Formalização do encerramento das atividades dos prepostos e técnicos;

VI. Assinatura do Termo de Encerramento Contratual:

- Após o cumprimento de todas as etapas, especialmente o recolhimento dos equipamentos e a transferência dos dados, as partes assinarão o **Termo de Encerramento Contratual**, atestando a extinção das obrigações.

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 o Contratado 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.
- 6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

- 6.6. O Contratado 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.
- 6.7. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período da execução contratual.
- 6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado 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 inexecução 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 aprazadas, 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.

6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, 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 do 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 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.

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:

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará os **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**, conforme previsto no **Anexo III**.

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

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 NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

Recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **5 (cinco)** dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.6. O prazo para recebimento provisório 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.

7.7. 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.

7.8. 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.

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

7.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o Cumprimento das etapas previstas na OS.

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

7.11.1. 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;

7.12. 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.

7.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.14. 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.

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

7.16. 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.

7.17. 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.

7.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **10 (dez)** 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:

7.18.1. 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.

7.18.2. 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

7.19. 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.

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

7.21. 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

7.22. 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.

7.23. 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

7.24. 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.

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

7.26. 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.

7.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.27.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.27.2. 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.

7.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.30. 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.

7.31. 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

7.32. 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.

7.33. 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 **Índice de Serviços de Telecomunicações - IST** de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.36.1. 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.

7.37. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

7.38 Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **29/04/2026**.

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 **10% (dez por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **20 (vinte)** 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 **10% (dez por cento)** a **20% (vinte 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)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.*

8.2.4.5. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **20% (vinte por cento)** a **30% (trinta 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 **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.*

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

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 **10 (dez)** 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** do grupo.

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

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

9.6. 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>;

9.7. 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;

9.8. 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.

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

9.10. 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;

9.11. 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.

9.12. 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).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.15. 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.

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

9.17. 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;

9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.20. 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.

9.21. 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

9.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

9.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

9.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis 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:

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

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

9.25. Caso a empresa 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% (dez por cento) do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.**

9.26. 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;

9.27. 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.

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

9.29. 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

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

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

Qualificação Técnico-Operacional

9.31. 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.

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

9.31.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, deve ser fornecido Atestado de Capacidade Técnico Operacional, comprovando entrega de bens e serviços similares aos que se pretende adquirir, em quantidade mínima de 50%.

9.31.1.2. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços do objeto contratado para pelo menos 50% (cinquenta por cento) e pelo menos em 50% de atuação em diferentes estados do Brasil.

9.31.1.3. Para fins de comprovação do requisito anterior será aceito o somatório de declarações e/ou atestados para fins de comprovação de cada critério técnico tendo em vista a necessidade de aferir a capacidade de provimento de serviço de telecomunicação com abrangência nacional do objeto

contratado e do quantitativo solicitado equivalente pelo menos de 50% da necessidade da CONTRATANTE de acordo com a tabela do objeto a ser contratado.

9.31.1.4. Declaração do fabricante do Sistema de Comunicação ofertado ou outro meio de comprovação que possa ser validado pela administração, que ateste que a CONTRATADA possui credenciais para realizar configurações e atualizações de software (release, patch) no sistema da solução ofertada.

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

9.31.1.6. 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.

9.31.1.7. Além do atestado, as licitantes deverão apresentar documento comprobatório de autorização do fabricante para a comercialização da solução ofertada para o setor público.

9.31.1.8. A exigência de apresentação de autorização se justifica pelo fato de ser comum os fabricantes permitirem a comercialização de seus produtos com o setor público apenas por canais certificados.

9.31.1.9. A CONTRATANTE reserva-se o direito de promover diligências por meio de contato com as pessoas jurídicas emitentes dos atestados com o intuito de obter informações complementares ou certificar-se da exatidão das informações constantes nos atestados apresentados.

9.31.1.10. A CONTRATADA e/ou fabricante deverá apresentar a documentação referente ao programa de governança em privacidade e proteção de dados pessoais em conformidade com as regras e princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018), além da anuência ao termo de privacidade e proteção de dados pessoais.

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

9.31.3. 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.

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

9.32. 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.

9.33. 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.

Prova de Conceito - POC

9.34. Após a aceitação da proposta e a etapa de habilitação, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar será convocado para realizar a Prova de Conceito (PoC), presencialmente, com o objetivo de demonstrar a aderência da solução ofertada aos requisitos funcionais e tecnológicos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

9.35. A PoC será realizada conforme o roteiro e critérios detalhados no ANEXO XIV, por meio de ferramentas de videoconferência e compartilhamento de tela, sendo acompanhada e analisada por equipe multidisciplinar designada pela CONTRATANTE.

9.36. No caso de não disponibilização da PoC no prazo estipulado, atraso injustificado ou se a demonstração não comprovar o atendimento integral às exigências editalícias, a proposta será recusada e o licitante será considerado inabilitado.

9.37. Na hipótese de não aprovação, a Administração convocará o licitante detentor da proposta subsequente, observada a ordem de classificação, para a realização de nova Prova de Conceito, e assim sucessivamente, até que se identifique uma solução que atenda plenamente ao Edital.

9.38. Para a realização da PoC virtual, o licitante deverá prover as condições técnicas necessárias, incluindo acessos remotos e ambiente de teste configurado, bem como disponibilizar documentação técnica e manuais em língua portuguesa (preferencialmente em formato digital), sem ônus para a Administração.

9.39. Todos os custos relacionados ao licenciamento temporário de softwares, infraestrutura tecnológica e recursos humanos necessários para a execução da PoC são de responsabilidade exclusiva do licitante.

Disposições gerais sobre habilitação

9.40. 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.

9.41. 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.

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

9.43. 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.

9.44. 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

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

9.45.1. 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;

9.45.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.45.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.45.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.45.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

9.45.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.45.6.1. ata de fundação;

9.45.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.45.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.45.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

9.45.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

9.45.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

9.45.6.7. 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, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 1.350.502,24 (um milhão, trezentos e cinquenta mil quinhentos e dois reais e vinte e quatro centavos)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

10.2. Em caso de 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:

10.2.1. 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;

10.2.2. 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;

10.2.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação;

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I. **Gestão/unidade:** 255000/36211;
- II. **Fonte de recursos:** 1001000000 e 1002000000;
- III. **Programa de trabalho:** 172806;
- IV. **Elemento de despesa:** 339039; e
- V. **Plano interno:** ADMGMUPS.

11.3. 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

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

[documento assinado eletronicamente]

JORGE ELIAS DA SILVA Matrícula SIAPE nº 7.480.042

[documento assinado eletronicamente]

VANILCE RAIMUNDA LIMA DE ASSUNÇÃO Matrícula SIAPE nº 1.744.186

13. ANEXO I

DOCUMENTO ANEXO

14. ANEXO II

DOCUMENTO ANEXO

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](#).

ALEXANDRE MAGNO PEIXOTO MARTINS

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 08/09/2026 às 14:07:14.

JORGE ELIAS DA SILVA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 08/09/2026 às 16:39:13.

VANILCE RAIMUNDA DE LIMA ASSUNCAO

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 08/09/2026 às 14:37:38.