

MF-CVM-COMISSAO DE VALORES MOBILIARIOS/RJ

Termo de Referência 37/2026

Informações Básicas

Número do artefato

UASG

Editado por

Atualizado em

37/2026

173030-MF-CVM-COMISSAO DE VALORES MOBILIARIOS/RJ

RODRIGO PORTO AVALLE

11/09/2026 11:11 (v 0.16)

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		19957.006726/2025-41

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº 19957.006726/2025-41)

TERMO DE REFERÊNCIA

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços contínuos de telefonia com ramais DDR, em nuvem e integrada com a funcionalidade de Telefonia do Microsoft Teams, com ligações locais e nacionais (LDN) ilimitadas, para fixo e móvel, de qualquer operadora, e pacote de ligações internacionais (LDI), com códigos de área (DDD) dos municípios sede da CVM, incluindo serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), e aparelhos telefônicos IP e headsets, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÁXIMA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL (36 meses)
1	Assinatura de Ramais DDR (STFC) com chamadas locais e nacionais ilimitadas, para fixo e móvel de qualquer operadora, incluindo entroncamento SIP compatível com Telefonia Teams	26107	Unidade	1000	R\$ 49,28	R\$1.774.080,00

2	Chamadas de longa distância internacionais (LDI) para qualquer país /região do mundo	27839	Minutos	1080	R\$ 1,36	R\$ 1.468,80
3	Assinatura de número 0800 (DDG)	26204	Unidade	1	R\$ 517,72	R\$ 18.637,92
4	Implantação do serviço de Telefonia na plataforma Teams	27120	Unidade	1	-	12.463,90
5	Suporte Técnico dos serviços de Telefonia	27120	Unidade	1	4.318,69	155.472,84
6	Telefone IP Teams	27421	Unidade	100	R\$ 108,65	R\$ 391.140,00
7	Headset	27421	Unidade	1000	R\$ 15,92	R\$ 573.120,00

1.1.1. O valor total informado refere-se ao período completo de 36 meses;

1.1.2. Os itens de serviço 1, 2, 3, 6 e 7 do objeto serão consumidos sob demanda, conforme necessidade da CONTRANTE, até as quantidades máximas dispostas na tabela do item 1.1.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

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

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista a sua natureza e essencialidade para as atividades da CONTRATANTE. Além disto, a Administração tem uma sensível diminuição na burocracia dos trâmites para prorrogação, se houver, diminuindo a demanda para uma e não mais as quatro prorrogações atualmente praticadas. Desta forma, a definição está em consonância com as orientações do TCU, como também as diretrizes de economicidade da Alta Administração desta Casa na tentativa de contenção das despesas relativas a esta contratação, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 3 anos 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 nas seções 2, 4 e 7 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: 29507878000108-0-000001/2026;;
- II. Data de publicação no PNCP: 12/05/2025;
- III. Id do item no PCA: 128;
- IV. Classe/Grupo: 166;
- V. Identificador da Futura Contratação: 173030-40/2026.

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 nas seções 6 e 7 dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência, e os requisitos técnicos dos itens que compõem o objeto estão detalhados no Anexo III - Especificações Técnicas deste Termo;

3.2. O Catálogo Eletrônico de Padronização (Portaria SEGES/ME nº 938/2022) não foi utilizado porque o objeto pretendido ainda não foi incluído ou modelado no catálogo do Governo Federal.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Considerando a natureza da solução a ser contratada, cujos serviços serão prestados precipuamente em nuvem e na rede da operadora (fora das dependências da CONTRATANTE), alinhado ao Estudo Técnico Preliminar (Seção 14), não se vislumbram impactos ambientais diretos significativos decorrentes da execução do objeto.

4.2. A CONTRATADA deverá cumprir as legislações ambientais vigentes no âmbito de suas atividades e infraestruturas, devendo prover os serviços em consonância com as diretrizes do Plano de Logística Sustentável (PLS) da CVM, no que for aplicável.

Subcontratação

4.3 Não será admitida subcontratação do objeto principal de serviço de telefonia em nuvem, integrada ao Microsoft Teams.

4.4 Será permitida a subcontratação apenas de atividades acessórias e complementares, desde que isso não implique em transferência da prestação do serviço contratado, em perda de economicidade ou em detrimento de sua qualidade.

4.4 A subcontratação não exime a responsabilidade da CONTRATADA, observada a qualidade, a fidelidade ao objeto e a garantia sobre a totalidade dos serviços prestados, cabendo-lhe também a devida supervisão e coordenação dessas atividades.

4.6 A subcontratação fica condicionada à anuência da CONTRATANTE.

Garantia da contratação

4.7. 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.

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

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

4.8.2. 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.

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

4.8.4. 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.

4.8.5. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. 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.

4.12.1. 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).

4.13. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.13.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.13.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.13.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.14. A apólice do seguro-garantia ou a fiança bancária deverá ter cobertura para o pagamento direto ao empregado das verbas devidas em razão da inadimplência do Contratado.

4.14.1. O pagamento direto não pode estar condicionado ao trânsito em julgado de decisão judicial, sendo suficiente decisão definitiva em processo administrativo, que apure o montante devido.

4.15. 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.

4.16. 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.

4.17. 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.

4.18. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.18.1. 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.

4.18.2. 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.

4.19. 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.

4.19.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

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

4.20. 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.

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

4.22. 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.

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

Vistoria

4.24. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, por se tratar, majoritariamente, de prestação de serviços em ambiente externo ao da CONTRATANTE, na modalidade de serviços em nuvem.

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: 10 dias da emissão da ordem de serviço.
- 5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:
- 5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

No.	EVENTO	RESPONSÁVEL		PRAZO
		CVM	CONTRATADO	
1	Emissão da Ordem de Serviço	X	X	Conforme Edital.
2	Entrega do Plano de Implantação.		X	Até 20 dias corridos após o evento 1.
3	Período de Funcionamento Experimental (PFE)			
3.1	Entrega e conferência dos componentes para o PFE.	X	X	Até 40 dias corridos após o evento 1.
3.2	Instalação dos componentes para o funcionamento do PFE.		X	Até 45 dias corridos após o evento 1.
3.3	Período Sem Falhas (PSF).		X	Até 5 dias úteis após o evento 3.2.
3.4	Emissão do Termo de Aceitação do PFE.	X		Até 2 dias úteis após o evento 3.3.
4	Implantação em Ambiente de Produção			
4.1	Entrega e conferência dos componentes da solução para a CVM.	X	X	Até 60 dias corridos após o evento 1.
4.2	Instalação, configuração e entrega de todos os serviços da CVM.		X	Até 90 dias corridos após a conclusão do evento 1.
4.3	Emissão do Termo de Implantação do Serviço - TIS.	X		Até 2 dias úteis após a instalação de cada Serviço Centralizado.

4.4	Entrega e conferência dos componentes da solução para as unidades distribuídas.	X	X	Até 70 dias corridos após o evento 1.
4.5	Instalação, configuração e entrega de todos os serviços em todas as Unidades Distribuídas.		X	Até 100 dias corridos após a conclusão do evento 1.
4.6	Emissão do Termo de Implantação da Unidade – TIU.	X		Até 2 dias úteis após a instalação de cada Unidade Distribuída.
4.7	Emissão do Termo de Aceitação Definitiva - TAD.	X		Até 2 dias úteis após a conclusão dos eventos 4.2 e 4.5.
4.8	Início do Período de Assistência Técnica e Suporte Técnico.		X	Imediatamente após a emissão do primeiro TIS ou TIU.
4.9	Recolhimento dos equipamentos físicos em todas as localidades da CVM.		X	Até 30 dias após o término do Contrato.
5.0	Emissão do Termo de Recolhimento da Solução.	X		Até 2 dias úteis após o recolhimento de toda a solução fornecida.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

Os serviços de telefonia são disponibilizados na nuvem, pela Internet;

O fornecimento de equipamentos como serviço (telefones IP e headsets) e eventual suporte aos mesmos são prestados nas 3 unidades da CVM:

5.2.1. RIO DE JANEIRO

Rua Sete de Setembro, 111, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20050-901 Tel.: +55 (21) 3554-8686

5.2.2. SÃO PAULO

Rua Teixeira da Silva, 217 - 9º andar - Paraíso - São Paulo SP CEP: 04002-030 Tel.: +55 (11) 2146-2000

5.2.3. BRASILIA

SCN Quadra 02 - Bloco A - Ed. Corporate Financial Center - 4º andar - Módulo 404 - Brasília/DF CEP: 70712-900 Tel.: +55 (61) 3314-1111

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

5.3.1. Serviços de comunicação na nuvem:

Ininterrupto, todos os dias da semana, 24 horas por dias (24x7);

5.3.2. Serviços de suporte:

Dias úteis, de 8:00 às 20:00h

Rotinas a serem cumpridas

5.3.1 A execução contratual observará as rotinas abaixo:

5.3.1.1 Emissão do Relatório Gerencial de Atividades (RGA), pela CONTRATADA, até o décimo dia útil de cada mês, contendo (i) a quantidade de itens ativados, e contabilizados segundo o contrato, bem como qualquer consumo previsto; (ii) Desempenho segundo os SLAs especificados neste TR; (iii) Cálculo prévio das faturas, já incluindo eventuais glosas relativo a violações de SLA;

5.3.2. Análise e conferência do RGA diante do que foi apurado pela equipe de fiscalização, e sem seguida, emissão do Termo de Recebimento Provisório, TRP, pela CVM, contendo eventualmente observações;

5.3.3. Emissão do TRD pela CVM, caso o relatório seja aprovado sem ressalvas, ou solicitação para correção do RGA, voltando ao passo anterior;

5.3.4. Liberação, pelo gestor de contrato, para emissão das notas fiscais;

5.3.5. Recebimento das Notas fiscais e faturamento;

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 a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

5.4.1. Terminais de telefonia IP físicos, conforme especificados neste TR;

5.4.2. Headset para computador, conforme especificados neste TR;

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5. A descrição da demanda está descrita na seção 3 deste TR.

Especificação da garantia do serviço

5.6. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), será de, no mínimo **36** (trinta e seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

5.7.1. Recolhimento dos equipamentos físicos em todas as localidades da CVM;

5.7.2. Emissão do Termo de Recolhimento da Solução.

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 de vigência do contrato.
- 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.

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

6.16.1. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

6.16.1.1 Emissão do Relatório Gerencial de Atividades (RGA), pela CONTRATADA, até o décimo dia útil de cada mês, contendo (i) a quantidade de itens ativados, e contabilizados segundo o contrato, bem como qualquer consumo previsto; (ii) Desempenho segundo os SLAs especificados neste TR; (iii) Cálculo prévio das faturas, já incluindo eventuais glosas relativo a violações de SLA;

6.16.2. Análise e conferência do RGA diante do que foi apurado pela equipe de fiscalização, e sem seguida, emissão do Termo de Recebimento Provisório, TRP, pela CVM, contendo eventualmente observações;

6.16.3. Emissão do TRD pela CVM, caso o relatório seja aprovado sem ressalvas, ou solicitação para correção do RGA, voltando ao passo anterior;

6.16.4. Liberação, pelo gestor de contrato, para emissão das notas fiscais;

6.16.5. Recebimento das Notas fiscais e faturamento;

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:

6.21.8.1 às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

6.21.8.2 à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o [Instrumento de Medição de Resultado (IMR)], conforme o disposto nesta seção.

7.1.1. Cálculo do índice de disponibilidade

O cálculo do índice de disponibilidade será efetuado aplicando-se a fórmula abaixo:

$ID = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$, sendo:

ID = Índice de Disponibilidade

DR = Disponibilidade Real no mês

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês

DP = Disponibilidade Prevista = 24 x número de dias do mês

A indisponibilidade justificada decorre de:

- a. Períodos de Manutenção;
- b. Paradas acordadas com a CVM;
- c. Motivos de força maior (desastres naturais, guerras etc.).

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

7.3.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

7.4.1. Das Glosas por Indisponibilidade de Voz

Caso o fornecedor descumpra o SLA de disponibilidade mensal de 99,9% para as linhas telefônicas, o valor da fatura mensal do respectivo mês sofrerá glosa (desconto) automática, aplicada de forma proporcional sobre o valor total mensal do lote de canais de voz da localidade afetada, conforme a tabela abaixo:

IMR	Percentual de Glosa (Desconto na Fatura Mensal)
De 99,89% até 99,50%	Desconto de 2% sobre o valor mensal dos ramais da localidade
De 99,49% até 99,00%	Desconto de 5% sobre o valor mensal dos ramais da localidade
De 98,99% até 95,00%	Desconto de 10% sobre o valor mensal dos ramais da localidade
Abaixo de 95,00%	Desconto de 20% sobre o valor mensal + abertura de Processo Administrativo Sancionatório

7.4.2. Dos Prazos e Penalidades para Hardware como Serviço (HaaS)

As penalidades por atraso no atendimento técnico e na substituição (*swap*) de headsets ou telefones IP com defeito serão aplicadas após a abertura formal do chamado junto à CONTRATADA:

7.4.2.1. **Atraso no Suporte Remoto (Diagnóstico):** O prazo máximo para o primeiro atendimento técnico qualificado remoto é de 8 (oito) horas úteis. O descumprimento deste prazo ensejará multa diária de R\$ 50,00 por chamado atrasado.

7.4.2.2. **Atraso na Substituição Física (Swap) de Hardware:** o prazo máximo para substituição do equipamento defeituoso por um lote idêntico ou superior funcional é de 48 horas úteis.

7.4.2.3. O descumprimento dos prazos de substituição física configurará atraso na execução contratual e gerará multa por item não substituído:

- Por Headset não substituído no prazo: Multa de R\$ 30,00 por dia útil de atraso.
- Por Telefone IP não substituído no prazo: Multa de R\$ 80,00 por dia útil de atraso.

Recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **10 (dez)** dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.5.2. Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório será considerada a execução dos serviços contratados ao longo do período.

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 período relativo aos dias corridos do mês a ser faturado.

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 ICTI 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. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.40. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.41. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

7.44. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

7.45. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

7.45.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.45.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

7.46. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.[A32]

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 **5% (cinco por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

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

8.2.4.1.1. 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 **100% (cem 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 **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **10% (dez por cento)** a **100% (cem 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 **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **10% (dez por cento)** a **30% (trinta 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 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO;

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do objeto será de fornecimento e prestação de serviço associado.

9.2.1. A escolha deste regime de execução se deve à adequação à natureza do objeto a ser contratado, que é uma prestação de serviço na nuvem associado à ativos de propriedade da CVM. e não uma empreitada ou tarefa.

Critérios de aceitabilidade de preços

9.3. Para o objeto ou parte dele sujeito ao regime de empreitada por preço unitário o critério de aceitabilidade de preços será:

9.3.1. valor global: conforme valor estimado da contratação;

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.5. 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;

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

9.7. 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>;

9.8. 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;

9.9. 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.

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

9.11. 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;

9.12. 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.

9.13. 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).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.16. 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.

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

9.18. 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;

9.19. 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;

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

9.21. 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.

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;

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

9.30. 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 =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

9.31.1. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação para o período de doze meses, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social; e

9.31.2. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o período de doze meses, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social;

9.32. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

9.33. 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;

9.34. 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.

9.35. 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

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

9.36.1. 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

9.37. 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.

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

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

9.37.1.2. contrato(s) que comprove(m) a execução, pelo fornecedor, de serviços envolvendo até 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados;

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

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

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

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

9.38. 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.

9.39. 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.

9.40. Capacidade Técnico-Operacional (Atestados de Capacidade Técnica)

9.40.1. Apresentação de 1 (um) ou mais Atestados de Capacidade Técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem que a licitante executou ou executa serviços de características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação.

9.40.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar, explicitamente, a execução concomitante das seguintes parcelas de maior relevância técnica e valor significativo:

a) Prestação de serviços de telefonia IP corporativa com fornecimento de numeração **DDR (Disdiscagem Direta Ramal)** integrada nativamente a plataformas de colaboração em nuvem, totalizando no mínimo **500 (quatrocentos) ramais** (*equivalente a 50% do total da contratação*) de forma simultânea.

b) Gestão e fornecimento de hardware de voz (headsets e/ou telefones IP corporativos) na modalidade de locação ou como serviço (**HaaS - Hardware as a Service**), incluindo suporte, substituição expressa (*swap*) e logística de manutenção de equipamentos.

9.40.3. Serão admitidos atestados que comprovem a execução dos serviços em contratos distintos, desde que os períodos de execução sejam concomitantes, demonstrando que a empresa possui estrutura logística e operacional para gerenciar o volume exigido.

9.41. Regularidade Perante o Órgão Regulador (ANATEL)

9.41.1. Comprovação de que a licitante (ou a operadora de telecomunicações parceira/consorciada, caso o modelo de negócio assim o exija) é detentora de outorga da Agência Nacional de Telecomunicações (**ANATEL**) para a prestação do **STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado)** ou **SCM (Serviço de Comunicação Multimídia)**, mediante apresentação de ato de autorização publicado no Diário Oficial da União (DOU) ou certidão emitida pela ANATEL dentro do prazo de validade.

9.41.2. Caso a licitante utilize infraestrutura de terceiros (Operadora de Origem/Parceira) para a entrega dos troncos de voz e numeração DDR, deverá apresentar o **Contrato de Parceria Comercial ou Acordo de Operação Conjunta** vigente com a operadora outorgada, o qual deve cobrir todo o período contratual previsto neste edital.

9.42. Comprovação de Parceria e Canal Oficial (Fabricante e Plataforma)

9.42.1.Declaração de Canal Autorizado do Fabricante (Hardware): Apresentação de declaração, carta de solidariedade ou certificado emitido diretamente pelo fabricante dos equipamentos ofertados (ou por seu distribuidor oficializado no Brasil) comprovando que a licitante é parceira/canal homologado para a comercialização, suporte e locação dos produtos.

9.42.2.Comprovação de Competência na Plataforma Microsoft: Apresentação de comprovação de que a licitante (ou profissional pertencente ao seu quadro permanente) possui certificação técnica válida ou competência reconhecida no ecossistema Microsoft com foco em comunicações unificadas (ex: certificação em *Microsoft Teams Phone* ou designações equivalentes de parceiro Microsoft).

Disposições gerais sobre habilitação

9.43. 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.

9.44. 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.

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

9.46. 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.

9.47. 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

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

9.48.1 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;

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

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

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

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

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

9.48.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

9.48.6.7. 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\$ 2.758.446,72 (dois milhões, setecentos e cinquenta e oito mil, quatrocentos e quarenta e seis reais, e setenta e dois centavos), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade: 173030/17202;

II) Fonte de recursos: 1052000055;

III) Programa de trabalho: 04.125.2215.210J.0001;

IV) Elemento de despesa: 3.3.90.40; e

V) Plano interno: CVMSIST210J.

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.

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2026.

13. ANEXO I

Não se aplica, dado que o processo adotará termo de contrato formal.

14. ANEXO II

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Por meio deste instrumento, (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Edital **OU** Aviso de Contratação Direta*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão/Concorrência/Dispensa Eletrônica* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Integrante Técnico - Portaria CVM/SAD 43 (2437586)

NORTON PERES GAETA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 11/09/2026 às 11:11:49.

Despacho: Integrante Técnico - Portaria CVM/SAD 43 (2437586)

RODRIGO PORTO AVALLE

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 10/09/2026 às 18:32:19.

Anexo I do Termo de Referência

Especificações técnicas dos Serviços

1. Requisitos Gerais

1.1. Infraestrutura de nuvem da CONTRATADA

A infraestrutura necessária para a prestação dos serviços deverá estar hospedada em *Data Centers* com características mínimas de Tier III, com redundância geográfica, OU que possuam, no mínimo, as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF;

A prestadora deverá prover o serviço em, ao menos, dois *Data Centers* nacionais, em duas cidades distintas, para garantir alta disponibilidade;

O serviço deverá estar disponível em todas as suas modalidades 24 horas por dia, 7 dias por semana (regime 24x7);

A solução fornecida deve conter mecanismos que provejam a segurança das comunicações realizadas, no tocante a integridade e confidencialidade.

2. Item 1 - Ramais DDR com chamadas locais e nacionais ilimitadas, para fixo e móvel de qualquer operadora, incluindo entroncamento SIP compatível com Telefonia Teams

2.1. A CONTRATADA deverá portar todos os números atualmente em uso pela CONTRATANTE;

2.2 A seguir, estão detalhados o cenário atual e a necessidade de serviço para cada uma das sedes da CVM.

Sede do Rio de Janeiro

- Endereço: Rua Sete de Setembro, 111, Centro - Rio de Janeiro/RJ. CEP: 20050-901
- DDD: 21
- Prefixo/Tronco-chave: 3554-8686
- Faixas numéricas DDR (para portabilidade numérica): 3554-6900 a 6999; 3554-8200 a 8699
- Quantidade de números DDR atualmente instalados (para portabilidade numérica): 600
- Quantidade de números DDR estimados (máximo) para a presente contratação: 750
- Troncos atualmente instalados: 4 troncos E1

- Operadora STFC atual: Claro Brasil S.A.
- Equipamentos de gateway instalados (2 unidades):
 - o Marca/modelo: Khomp KMG 200 One Pacote: KMG 200 One 4.1.57.3 revision 84d71f9d0
 - o Marca/modelo: Khomp KMG 200 One Pacote: KMG 200 One 4.1.57.3 revision 84d71f9d0

Sede de São Paulo

- Endereço: Rua Teixeira da Silva, 217 - 8º e 9º andar (Edifício Saint Paul), Paraíso - São Paulo/SP. CEP: 04002-033
- DDD: 11
- Prefixo/Tronco-chave: 2146-2000
- Faixas numéricas DDR (para portabilidade numérica): 2146-2000 a 2099
- Quantidade de números DDR atualmente instalados (para portabilidade numérica): 150
- Quantidade de números DDR estimados (máximo) para a presente contratação: 200
- Troncos atualmente instalados: 2 troncos E1
- Operadora STFC atual: Claro S.A.
- Equipamento de gateway instalado:
 - o Marca/modelo: Khomp KMG 200 One Pacote: KMG 200 One 4.1.57.3 revision 84d71f9d0

Sede de Brasília

- Endereço: SCN Quadra 02 - Bloco A - Ed. Corporate Financial Center 4º andar - Módulo 404 - Brasília/DF. CEP: 70712-900
- DDD: 61
- Prefixo/Tronco-chave: 3327-2030
- Faixas numéricas DDR (para portabilidade numérica): 3521-5556 a 5573
- Quantidade de números DDR atualmente instalados (para portabilidade numérica): 19
- Quantidade de números DDR estimados (máximo) para a presente contratação: 50
- Troncos atualmente instalados: 1 tronco E1
- Operadora STFC atual: Claro S.A.
- Equipamento de gateway instalado:

o Marca/modelo: Khomp UMG 104 Versão do sistema: 3.0.40.0
(rev:8b915bef7)

2.3 Os ramais contratados devem ser utilizados através da função nativa de telefonia do MS Teams, de forma que possibilite, concomitantemente, o uso de múltiplos dispositivos (*smartphones* Android ou IOS, *tablets*, *laptops* e *desktops*) e telefone IP, sendo possível definir em que dispositivo deseja atender ou realizar as ligações e definir sua presença (presente, ausente etc);

2.4 Todas as ligações entre ramais contratados devem ser criptografadas, de ponta a ponta, para garantir a segurança da comunicação, utilizando protocolos robustos e seguros, sem possibilidade de interceptação ou escuta, nem mesmo pela contratada;

2.5 A conexão de entroncamento com a plataforma Microsoft Teams da CVM deverá ser feita através do conceito de “*Operator Connect*” ou “*Direct Routing as a Service*”;

I. No modelo de “*Operator Connect*”, a operadora FUTURA CONTRATADA deverá participar do programa Microsoft Operator Connect no Brasil, disponibilizando o serviço de chamadas da rede pública para o Teams e vice-versa;

II. No modelo de “*Direct Routing as a Service*”, o parceiro ou operadora FUTURA CONTRATADA deverá fornecer a infraestrutura necessária, incluindo equipamentos, certificados digitais e integrações, e os números solicitados de acordo com o documento;

2.6 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo gerenciamento dos serviços de chamadas da rede pública e os *Session Border Controllers* (SBCs), garantindo um mínimo de 60 canais simultâneos para o entroncamento adequado (*SIP Trunking*);

2.7 A CONTRATADA deverá prover serviço de chamada telefônica SIP na modalidade de ligações ilimitadas para qualquer número fixo ou móvel do Brasil, sem limites de duração, permitindo chamadas:

- Fixo-Fixo (Local)
- Fixo-Móvel (Local)
- Fixo-Fixo (Longa Distância)
- Fixo-Móvel (Longa Distância)

2.8 Chamadas de entrada por intermédio de discagem direta a ramal (DDR) dos números portados e Unidade de Resposta Audível (URA);

2.9 O serviço de chamada telefônica deverá ser oriundo das áreas locais em que estão localizadas as unidades da CONTRATANTE;

2.10 O serviço de telefonia fornecido deverá suportar e estar plenamente integrado às tecnologias de **Origem Verificada**, utilizando o protocolo **STIR/SHAKEN** (*Secure Telephone Identity Revisited / Signature-based Handling of Asserted Information Using toKENs*) e suporte a **Rich Call Data (RCD)**;

2.10.1. A CONTRATADA deverá assegurar a criptografia e assinatura digital das chamadas originadas pela CONTRATANTE, garantindo a entrega do nível máximo de atestação de identidade telefônica de acordo com as normas vigentes da ANATEL;

2.10.2. A infraestrutura de voz da contratada deve permitir a apresentação na tela do terminal do destinatário final das seguintes informações homologadas da CONTRATANTE: Nome Institucional/Logotipo, Número Telefônico de Origem e Selo de Chamada Verificada;

2.11 A solução de SBC deverá estar em nuvem, em infraestrutura (Data Center) fornecida pela CONTRATADA, conforme requisitos do item 1.1;

2.12 A solução de SBC (*Session Border Controller*) deve ser homologada para o uso com o Microsoft Teams e constar, obrigatoriamente, na lista de soluções homologadas pelo fabricante no site: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/direct-routing-border-controllers>;

2.13 Considerando que os ramais serão contratados com pacote de ligações nacionais ilimitadas, para qualquer fixo e móvel de qualquer operadora, e não por minutagem, deve ser possível, através de solicitação formal (abertura de chamado), de acordo com a demanda da CONTRATANTE, que a CONTRATADA ative e desative ramais, sendo devidos apenas períodos de uso de cada ramal;

2.13.1 Para equilíbrio contratual junto à CONTRATADA, a CONTRATANTE se compromete a manter ativos um quantitativo mínimo de 50% dos ramais contratados.

3. Item 2 – Chamadas de longa distância internacionais (LDI), para números fixos e móveis, para qualquer país/região do mundo

3.1 A CONTRATADA deverá prover serviço de chamadas internacionais (LDI), fixo-fixo e fixo-móvel, na modalidade “tarifada por tempo”, com custo por minuto utilizado;

3.2 A CONTRATADA deverá prover, mensalmente, um pacote de 30 minutos mensais (acumulativos); ou seja, 1080 minutos para serem utilizados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE durante o contrato;

3.3 A CONTRATADA deverá enviar, mensalmente, um relatório contendo os minutos consumidos no mês, com as informações do usuário que originou a chamada, número discado, dia, hora, tempo utilizado e o saldo remanescente a ser utilizado.

4. Item 3 - Assinatura de número 0800 (DDG – Discagem Direta Gratuita)

4.1 Deverá ser fornecido um número 0800, uma vez demandado formalmente pela CONTRATANTE, para recebimento de ligações gratuitas ilimitadas de qualquer telefone fixo ou móvel nacional, com suporte a 4 chamadas simultâneas.

5. Item 4 - Implantação da funcionalidade de Telefonia na plataforma Teams

5.1 Este item contempla a execução de todas as atividades de implantação necessárias à plena operacionalização do serviço de Telefonia IP na plataforma Microsoft Teams da Contratante (tenant “cvm.gov.br”);

5.2 A implementação do serviço de Telefonia no Teams requer a aquisição de licenças do *add-on* de voz “Microsoft Phone System”, que serão fornecidas pela CONTRATANTE;

5.3 A CONTRATADA será responsável pelas tarefas de implantação, parametrização, configuração e manutenção requeridas, visando o correto cumprimento dos requisitos;

5.4 Por se tratar de serviço de prestação única no início do contrato, seu pagamento será feito em uma única parcela após conclusão das atividades de implantação dos serviços de telefonia IP na plataforma Microsoft Teams;

5.5 A contratação do acesso à Internet com banda garantida para este projeto de telefonia é de responsabilidade da CONTRATANTE;

5.6 A contratação de troncos e linhas STFC, bem como o suporte para este projeto de telefonia, é de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

5.7 A CONTRATADA deverá acompanhar e suportar o processo de portabilidade numérica da atual operadora STFC para o novo plano contratado;

5.7.1 O processo de portabilidade deverá abranger o maior número possível de linhas atualmente ativas, considerando a viabilidade técnica do processo, bem como a conveniência para a CONTRATANTE;

5.7.2 Na hipótese de utilização de nova numeração para ramais não portados, se buscará padronizar as linhas por prefixos, bem como outros critérios definidos pela CONTRATANTE;

5.8 A CONTRATADA deverá habilitar e configurar os recursos atualmente disponibilizados pela Microsoft para o serviço de telefonia, de acordo com as necessidades da CVM, tais como, mas não se limitando a esses exemplos:

- Chamadas em conferência,
- Caixa Postal,
- URA,
- Transferência de chamadas,
- Grupo de Busca,
- Filas de atendimento,
- Efetuar chamadas por nome ou número,
- Bloqueio de chamadas a cobrar,
- Toque simultâneo no telefone físico e cliente,
- Permitir bloqueio de recebimento de chamadas baseado no status do usuário (presença);

5.9 A CONTRATADA deverá habilitar, quando demandada, os novos serviços e recursos de Telefonia que forem disponibilizados pelo Microsoft Teams durante todo o período de contrato;

5.10. Do Planejamento e Cronograma de Transição

5.10.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até **10 (dez) dias úteis** após a assinatura do contrato, um **Plano de Trabalho Detalhado** e o Cronograma de Execução Física dos Serviços, que deverão ser validados pela equipe de Fiscalização Técnica do Órgão;

5.10.2. O processo de transição técnica e portabilidade não poderá, em hipótese alguma, gerar indisponibilidade dos serviços de telefonia durante o horário de expediente regular do Órgão (**de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h**);

5.11. Do Processo de Homologação de Voz (Ambiente de Testes)

5.11.1. Antes do início de qualquer migração numérica, a CONTRATADA deverá implementar um ambiente piloto funcional (**Tronco SIP Temporário** via *Direct Routing* ou *Operator Connect*) no *Teams Admin Center* do Órgão;

5.11.2. Neste ambiente piloto, utilizando números temporários fornecidos pela CONTRATADA, deverão ser validados todos os fluxos de chamadas:

- a) Chamadas originadas e recebidas de telefonia fixa nacional;
- b) Chamadas originadas e recebidas de telefonia móvel nacional;
- c) Qualidade e estabilidade do áudio (Codecs, Jitter e Latência) em redes cabeadas e Wi-Fi corporativas;
- d) Ativação e provisionamento remoto dos headsets (Yealink UH34 equiv.) e telefones IP (Yealink MP54 ou equiv.);

5.12. Do Rito Prático da Portabilidade Numérica (Impacto Zero)

5.12.1. A portabilidade numérica de todos os **800 ramais DDR** (distribuídos nos DDDs 21, 11 e 61) deverá seguir rigorosamente as normas estabelecidas pelo Regulamento Geral de Portabilidade (RGP) da ANATEL;

5.12.2. Para evitar a interrupção dos serviços, a CONTRATADA deverá adotar a seguinte estratégia de **Mapeamento e Redirecionamento Provisório (Siga-me)** ou **Coexistência de Sistemas**:

- A CONTRATADA solicitará a portabilidade dos lotes de DDRs junto à Entidade Administradora (EA);
- Enquanto o processo de migração física da linha ocorre nos bastidores das operadoras, os números atuais do Órgão deverão permanecer ativos na operadora de origem;
- O corte técnico definitivo e a virada da sinalização para os servidores do Microsoft Teams deverão ocorrer obrigatoriamente em uma **Janela de**

Manutenção Especial, a ser executada **entre as 22h de sexta-feira e as 06h de segunda-feira** ou em feriados nacionais;

5.12.3. A CONTRATADA deverá efetuar a migração de forma escalonada (por lotes de DDDs ou unidades), conforme acordado no Plano de Trabalho, garantindo que o lote anterior esteja 100% funcional antes de iniciar o seguinte;

5.13. Do Plano de Contingência e Contingência Reversa (*Rollback*)

5.13.1. Em caso de instabilidade grave ou falha técnica crítica identificada durante a janela de manutenção da virada, a CONTRATADA deverá acionar imediatamente o **Plano de Contingência Reversa (*Rollback*)**;

5.13.2. O procedimento de *Rollback* consiste em retornar a rota de tráfego de voz para a infraestrutura ou operadora anterior, restabelecendo o fluxo original de chamadas em no máximo **2 (duas) horas**, garantindo que na abertura do expediente da segunda-feira subsequente o Órgão não esteja inoperante;

5.14. Da Entrega Logística e Configuração do Hardware

5.14.1. A entrega física de todos os 800 headsets e 100 telefones IP nas respectivas localidades (RJ, SP, DF) deverá ser concluída e os equipamentos deverão estar devidamente associados e provisionados no perfil dos usuários do Microsoft Teams **antes** da data agendada para a virada técnica da portabilidade numérica daquela localidade;

5.15. Concluídas as fases de instalação e integração, as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA realizarão os testes necessários, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais;

5.16. Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada pela CONTRATANTE;

5.17. O recebimento definitivo da solução se dará somente após finalizada a instalação da configuração, a verificação de conformidade com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional da CONTRATANTE;

5.18. A coordenação dos processos de instalação e configuração dos produtos e equipamentos deverá ser executada por analista(s) capacitado(s) nos respectivos componentes da solução. A comprovação poderá ser solicitada pela CONTRATANTE como pré-requisito para o início dos trabalhos;

5.10. Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pela CONTRATANTE, à qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela;

5.20 O recebimento definitivo da solução e consequente início do período da garantia se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica da CONTRATANTE, bem como recebimento de documentação técnica da solução;

5.21 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao término dos serviços um relatório detalhado (*as-built*) contendo todas as configurações realizadas, com comentários sobre as principais funcionalidades e as justificativas das opções de parametrização de modo a facilitar a posterior administração da solução e a continuidade de seu funcionamento.

6. Item 5 - Suporte Técnico dos serviços de Telefonia

6.1 A CONTRATADA será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todos os serviços, inclusive dos telefones;

6.2 A CONTRATANTE poderá realizar a abertura de chamados técnicos e solicitações de serviços para todos os itens desta especificação técnica;

6.3 O serviço de suporte contempla correção de problemas, ajustes em configurações, bem como a interface com eventual operadora de telefonia subcontratada;

6.4 As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente sempre que houver alguma alteração em sua situação;

6.5 A prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução;

6.6 A CONTRATADA deverá providenciar a correção de deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução do objeto do contrato;

6.7 O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione;

6.8 O suporte e atendimento a chamados técnicos das localidades envolvidas na solução deverão ser fornecidos em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);

6.9 A CONTRATADA deverá efetuar reparos para a correção de defeitos, falhas ou irregularidades que forem constatadas e que impossibilitem o perfeito funcionamento dos equipamentos locados, procedendo-se às manutenções corretivas, substituindo e/ou reparando, segundo critérios técnicos e necessários;

6.10 Durante o prazo de vigência do contrato, no caso de haver remoção do equipamento para conserto e o período de devolução for superior a 48 (quarenta e oito) horas, a CONTRATADA deverá instalar e configurar outro equipamento de igual configuração, para que não haja descontinuidade nos serviços;

6.11 Cabe à CONTRATADA manter o sistema de telefonia atualizado, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

6.12 A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que possam ter acesso durante toda a operação do serviço;

6.13 A CONTRATADA deve gerenciar e cuidar dos serviços de voz, inclusive configurações e parametrizações do sistema de Telefonia da plataforma do Teams, sendo o único ponto focal para todas as tratativas com a operadora STFC, desde as solicitações de serviços, repasse dos valores das contas, resolução de problemas, abertura de chamados, configurações, ajustes, entre outras interações aplicáveis;

6.14 A CONTRATADA realizará análise, configuração e correção dos problemas de telefonia que estejam no ambiente do cliente, sem ônus para a CONTRATANTE;

6.15 A disponibilidade dos serviços deverá incluir todas as facilidades de telefonia descritas neste termo.

7. Item 6 – Telefone IP Teams

7.1 A CONTRATADA deverá fornecer equipamentos telefônicos para voz IP inseridos na prestação de serviços, com o objetivo de suprir as necessidades impostas pela transição tecnológica para o modelo totalmente gerenciado e operado pelo Sistema de Telefonia da plataforma Teams incluída na assinatura do Microsoft 365 E5;

7.2 Os aparelhos a serem fornecidos deverão atender minimamente às seguintes funcionalidades (*Modelo de Referência: Yealink MP54 E2 Teams Edition ou equivalente de mercado*):

- Telefone nativo para uso da solução *Teams Phone* na solução Office 365;
- Equipamento novo, de primeiro uso e estar em linha de fabricação;
- Deve ser fornecido com todos os seus acessórios e em sua caixa original;
- Deve operar com, no mínimo, sistema Android 13 para compatibilidade com o recurso Microsoft MDEP;
- Deve operar com interface gráfica de usuário (UI) nativa e exclusiva do Microsoft Teams instalada de fábrica (sem necessidade de adaptadores ou firmwares genéricos de terceiros);
- Possuir tela LCD colorida capacitiva e sensível ao toque (*Touch Screen*) de, no mínimo, 4 polegadas; com resolução mínima de 800 x 480 pixels;
- Suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af;
- Suporte a DHCP: Suportar IP dinâmico;
- Portas RJ-45: Possuir 2 (duas) portas RJ-45 no mínimo 1000 Mbps Ethernet que permitam a conexão do cabo de rede e o PC. Suporte ao modo bridge. Suporte a configuração de VLANs diferentes para as portas;
- Áudio de alta definição (*Optima HD Voice*) com suporte a codecs de voz de banda larga (incluindo SILK e G.722);
- Possuir tecnologia de cancelamento de ruído acústico ativo (*Acoustic Shield*) para filtragem de barulhos de escritório;
- Possuir sistema de viva-voz Full Duplex com cancelamento de eco (AEC);
- Possuir monofone (*handset*) compatível com aparelhos auditivos (HAC);
- Configuração: via tela no aparelho ou browser;
- Suporte a provisionamento e gerenciamento centralizado via Microsoft Teams Admin Center e plataformas do fabricante (YMCS/DM);
- Suporte a protocolos de segurança TLS 1.2/1.3, autenticação 802.1x e criptografia de chamada;

- Possuir botão físico de volume e botões de funções fixas (Mute, Headset, Viva-voz);
- Possuir suporte para conexão de headsets USB ou adaptadores homologados;

7.3 Retirada de equipamento para manutenção: sempre que houver necessidade de retirada de equipamento especificado neste item, a CONTRATADA deverá deixar um outro em pleno funcionamento e em boas condições de uso e aparência com características técnicas iguais ou superiores ao equipamento em reparo;

7.4 Homologação da ANATEL: possuir certificado de registro, dentro da validade no SGCH ANATEL como tipo de produto – Telefone IP (com fio);

7.5 Deve ser fornecido com cabo de rede Ethernet cat6 (*patch cord*) com comprimento mínimo de 1,5 m;

7.6 Deve ser nativo e homologado para Microsoft Teams de acordo com o site: <https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoftteams/devices/teams-phones-certified-hardware?tabs=certified-phones>;

7.7 Como referência para estimativa da demanda inicial, os seguintes quantitativos de telefones IP, como serviço (comodato), conforme distribuição pelos escritórios da CONTRATANTE:

- RJ: 73
- SP: 20
- DF: 7

8. Item 7 – Headsets

8.1 Os headsets deverão possuir as seguintes características técnicas (*Modelo de Referência: Yealink UH34 Dual Teams ou equivalente de mercado*):

- Deverá conectar-se via PC ou Mac via Interface USB-A com tecnologia plug-and-play;
- Deverá ser compatível Windows® ou Mac® OS;
- Deverá suportar todas as funcionalidades do Microsoft Teams para telefonia;
- Equipamento novo, de primeiro uso e estar em linha de fabricação;
- Deverá possuir microfone direcional do tipo cancelador de ruído ambiente (*Noise-Cancelling*) de alto desempenho, com braço do microfone ajustável e dobrável;
- Deve ser do tipo duplo auricular (estéreo/duas orelhas);
- Deverá possuir recurso de proteção acústica integrada contra picos de áudio acima de 118 dBA para segurança do usuário;
- Resposta de frequência dos alto-falantes otimizada para voz humana de banda larga (*Wide-band*);

- (i) Padrão de ergonomia e construção com almofadas auriculares em couro sintético macio ou espuma de alta densidade substituíveis; tiara de cabeça leve, ajustável e reforçada com materiais de alta durabilidade para uso contínuo por mais de 8 horas diárias;
- (j) Controle de volume, botão de mute e botão para atender/encerrar chamadas integrados no cabo;
- (k) Possuir software para gerenciamento dos headsets, que possua no mínimo as funções de monitoramento e estatísticas de uso, realização de inventário, possibilitando atualização de firmware e configurações em massa;
- (l) O headset deve ser certificado e homologado pela Microsoft Teams. A comprovação será realizada através do link: <https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoftteams/devices/usb-devices?tabs=usb#certified-devices>

8.2 Como referência para estimativa da demanda inicial, os seguintes quantitativos de headsets, como serviço (comodato), estão em uso atualmente distribuídos pelos escritórios da CONTRATANTE:

- RJ: 500
- SP: 100
- DF: 10