



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PIAUÍ  
Av. Pedro Freitas, 1000, - Bairro Vermelha, Teresina/PI, CEP 64018-000  
Telefone: (86) 3221-7531 - www.crcpi.com.br E-mail: crcpi@crcpi.com.br

## NLL – TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Processo nº 9079607110000222.000023/2026-41

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

#### Objeto

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia digital, por meio de solução de **PABX em nuvem (PABX Cloud)**, compreendendo implantação, configuração, operação, manutenção, suporte técnico, gestão e demais recursos necessários ao funcionamento da solução, com integração da sede do CRC/PI, em Teresina/PI, e das Delegacias Regionais de Parnaíba, Floriano, São Raimundo Nonato e Picos, contemplando **no mínimo 35 (trinta e cinco) ramais**, funcionalidades de Unidade de Resposta Audível – URA, filas de atendimento, gravação de chamadas, relatórios gerenciais, ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em âmbito nacional e disponibilização de equipamentos em comodato, pelo período de **24 (vinte e quatro) meses**.

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

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **serviços comuns**, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações técnicas usuais e disponíveis no mercado, conforme requisitos estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência. A solução de PABX em nuvem constitui tecnologia disponível comercialmente e não demanda solução singular ou de natureza excepcional para atendimento da necessidade do CRC/PI.

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

1.3. Os serviços são enquadrados como **serviços continuados**, considerando a necessidade de sua prestação de forma permanente e ininterrupta para assegurar a continuidade da comunicação telefônica e o regular funcionamento das atividades administrativas e institucionais do CRC/PI. O ETP estabelece a necessidade de prestação contínua da solução durante todo o período contratual, abrangendo operação, manutenção e suporte técnico.

#### Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado, desde que atendidos os requisitos legais aplicáveis e demonstrada a vantagem para a Administração.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. O Conselho Regional de Contabilidade do Piauí – CRC/PI, autarquia federal responsável, entre outras atribuições, por orientar, registrar e fiscalizar o exercício da profissão contábil no Estado do Piauí, necessita de serviços de comunicação telefônica eficientes, contínuos e integrados para o adequado desenvolvimento de suas atividades institucionais, administrativas e de atendimento ao público.

2.2. A comunicação telefônica é utilizada tanto na comunicação interna entre os setores do Conselho quanto no atendimento a profissionais da contabilidade, órgãos públicos, fornecedores e demais usuários dos serviços prestados pelo CRC/PI. A manutenção de serviço telefônico adequado e contínuo é, portanto, necessária para assegurar a regularidade das atividades administrativas e institucionais.

2.3. Além da sede administrativa, localizada em Teresina/PI, o CRC/PI possui Delegacias Regionais nos municípios de **Parnaíba, Floriano, São Raimundo Nonato e Picos**. A distribuição geográfica dessas unidades exige uma solução que permita a integração dos serviços de telefonia, possibilitando comunicação entre as unidades e gestão centralizada dos recursos, independentemente de sua localização física.

2.4. A necessidade identificada não se restringe à disponibilização de linhas telefônicas, abrangendo uma solução integrada de telefonia digital capaz de possibilitar a gestão dos ramais e disponibilizar recursos destinados à melhoria do atendimento e do controle das comunicações, especialmente **Unidade de Resposta Audível – URA, filas de atendimento, gravação de chamadas e relatórios gerenciais**.

- 2.5. A solução deverá, ainda, permitir a modernização da infraestrutura de telefonia sem exigir a substituição integral do parque de aparelhos telefônicos convencionais atualmente existente no CRC/PI. Para isso, deverá possibilitar a utilização desses aparelhos por meio de **Adaptador de Terminal Analógico – ATA**, permitindo o aproveitamento da infraestrutura existente e, simultaneamente, a adoção de uma central telefônica baseada em PABX em nuvem.
- 2.6. Além do aproveitamento dos aparelhos convencionais existentes, a solução deverá contemplar a disponibilização de equipamentos adicionais em comodato, incluindo **01 (um) ATA com, no mínimo, 32 (trinta e duas) portas FXS e 07 (sete) aparelhos telefônicos IP**, bem como os serviços de manutenção e substituição desses equipamentos durante a vigência contratual.
- 2.7. A adoção de uma solução de **PABX em nuvem (PABX Cloud)** mostra-se adequada à necessidade identificada por proporcionar maior integração entre a sede e as Delegacias Regionais, gestão centralizada dos recursos de telefonia, flexibilidade operacional e disponibilidade de funcionalidades de atendimento e controle, mantendo, sempre que tecnicamente adequado, o aproveitamento dos terminais telefônicos convencionais já existentes.
- 2.8. A contratação deverá contemplar, de forma integrada, não apenas a disponibilização da plataforma, mas também os serviços necessários à sua **implantação, configuração, operação, manutenção e suporte técnico**, de modo a assegurar a continuidade e o adequado funcionamento da comunicação telefônica durante toda a vigência contratual.
- 2.9. Dessa forma, a contratação mostra-se necessária para assegurar a **continuidade, modernização e integração dos serviços de comunicação telefônica do CRC/PI**, proporcionando melhores condições para a comunicação interna e externa, aprimoramento do atendimento, gestão centralizada dos recursos e utilização eficiente da infraestrutura telefônica existente, contribuindo para a eficiência administrativa e para a adequada prestação dos serviços à classe contábil e à sociedade.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 3.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada para a prestação continuada de serviços de **telefonia digital por meio de PABX em nuvem (PABX Cloud)**, contemplando implantação, configuração, operação, manutenção, suporte técnico, gestão e demais recursos necessários ao pleno funcionamento da solução durante o período de **24 (vinte e quatro) meses**.
- 3.2. A solução deverá atender de forma integrada a **sede do CRC/PI, em Teresina/PI, e as Delegacias Regionais de Parnaíba, Floriano, São Raimundo Nonato e Picos**, possibilitando a comunicação entre as unidades e o gerenciamento centralizado dos ramais e das funcionalidades da plataforma.
- 3.3. A solução deverá possuir **capacidade mínima para 35 (trinta e cinco) ramais**, podendo suportar capacidade superior, desde que eventual capacidade adicional não implique contratação ou cobrança de ramais não demandados pelo CRC/PI.

#### Arquitetura da solução

- 3.4. O núcleo da solução será constituído pelo **PABX em nuvem**, responsável pelo processamento e gerenciamento das chamadas, ramais, rotas, URA, filas, gravações e demais recursos de telefonia.
- 3.5. A solução deverá utilizar tecnologia de telefonia IP, com suporte ao protocolo **SIP**, permitindo a integração dos diferentes terminais que comporão a infraestrutura.
- 3.6. Considerando a existência de parque de telefones convencionais no CRC/PI, a solução deverá possibilitar o aproveitamento desses equipamentos mediante a utilização de **Adaptador de Terminal Analógico – ATA**, responsável pela interface entre a telefonia IP e os terminais analógicos.
- 3.7. Deverá ser disponibilizado, em regime de comodato, **01 (um) ATA com, no mínimo, 32 (trinta e duas) portas FXS**, compatível com a solução contratada.
- 3.8. A solução deverá contemplar também **07 (sete) aparelhos telefônicos IP em comodato**, destinados aos pontos em que a utilização de terminais IP seja necessária ou mais adequada.
- 3.9. Dessa forma, poderão coexistir terminais analógicos conectados por meio do ATA e aparelhos telefônicos IP, ambos integrados ao mesmo PABX em nuvem, permitindo a modernização da central telefônica sem necessidade de substituição integral dos aparelhos convencionais existentes.

#### Funcionalidades da solução

- 3.10. A solução deverá disponibilizar, no mínimo:
- a) **Unidade de Resposta Audível – URA**;
  - b) filas de atendimento;
  - c) roteamento e distribuição de chamadas;
  - d) identificação e histórico de chamadas;
  - e) gravação de **100% (cem por cento) das chamadas**;
  - f) armazenamento das gravações por, no mínimo, **90 (noventa) dias**;
  - g) consulta e exportação das gravações;
  - h) relatórios gerenciais e estatísticos;

- i) gerenciamento centralizado dos ramais;
- j) ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em âmbito nacional, sem cobrança adicional por minutagem ou franquia de consumo; e
- k) chamadas entre os ramais integrantes da solução, inclusive entre a sede e as Delegacias Regionais, sem cobrança adicional.

3.11. Os relatórios gerenciais e estatísticos deverão possibilitar, no mínimo, o acompanhamento do volume de chamadas, tempo médio de atendimento, taxa de abandono e utilização por ramal, com possibilidade de exportação em formato adequado ao tratamento pela Administração.

3.12. Segurança, disponibilidade e continuidade

3.13. A infraestrutura de hospedagem da solução deverá possuir recursos compatíveis com a continuidade dos serviços, incluindo mecanismos de redundância, backup e proteção da infraestrutura.

3.14. A solução deverá possuir mecanismos adequados de segurança das comunicações e controle de acesso, incluindo, quando aplicável, TLS para sinalização e SRTP para mídia, além de mecanismos de autenticação e gerenciamento de perfis de usuários.

3.15. A solução deverá apresentar disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento), observados os critérios de medição e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

#### **Implantação, suporte e manutenção**

3.16. A CONTRATADA será responsável pela implantação integral da solução, incluindo a configuração da plataforma, dos ramais, do ATA, dos aparelhos IP, da URA, das filas, das rotas, das gravações e das demais funcionalidades contratadas.

3.17. A implantação deverá ser planejada e executada de forma a minimizar eventuais interrupções dos serviços telefônicos atualmente utilizados pelo CRC/PI.

3.18. Quando necessária, a CONTRATADA deverá realizar a migração ou portabilidade das numerações utilizadas pelo CRC/PI, observadas as condições técnicas e regulatórias aplicáveis.

3.19. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico remoto durante toda a vigência contratual, disponibilizando também atendimento presencial quando a ocorrência não puder ser solucionada remotamente, conforme a classificação e a criticidade do chamado.

3.20. O atendimento presencial deverá estar disponível nas localidades abrangidas pela contratação, observados os prazos máximos de resposta, atendimento e solução definidos neste Termo de Referência.

3.21. Não será necessária a manutenção de escritório próprio da CONTRATADA em Teresina/PI, desde que a empresa demonstre capacidade de cumprir os níveis de serviço estabelecidos e disponibilizar atendimento presencial quando exigido.

3.22. Os equipamentos fornecidos em comodato permanecerão sob responsabilidade da CONTRATADA durante toda a vigência contratual, incluindo sua manutenção e substituição quando necessária.

#### **Equipamentos em comodato**

3.23. A solução deverá contemplar, sem ônus adicional durante a vigência contratual:

- a) 01 (um) ATA com, no mínimo, 32 (trinta e duas) portas FXS; e
- b) 07 (sete) aparelhos telefônicos IP.

3.24. Os equipamentos deverão ser compatíveis com a plataforma contratada e fornecidos em condições adequadas de funcionamento.

3.25. A CONTRATADA será responsável pela manutenção e substituição dos equipamentos em caso de defeito, mau funcionamento ou outra ocorrência que comprometa a prestação do serviço, observados os prazos definidos neste Termo de Referência.

#### **Treinamento e documentação**

3.26. A solução deverá incluir treinamento presencial na sede do CRC/PI, em Teresina/PI, destinado aos servidores responsáveis pela administração da plataforma.

3.27. O treinamento deverá abranger, no mínimo, a administração do PABX, gerenciamento de ramais, configuração de URA e filas, consulta de chamadas e gravações, geração de relatórios e procedimentos básicos de administração.

3.28. A CONTRATADA deverá fornecer a documentação e as orientações necessárias à operação e administração da solução.

#### **Regulação e requisitos complementares**

3.29. A solução deverá observar a legislação e a regulamentação aplicáveis aos serviços de telecomunicações, inclusive as normas expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

3.30. A CONTRATADA deverá possuir regularidade e autorização perante a ANATEL compatíveis com os serviços de telecomunicações efetivamente prestados.

3.31. A solução deverá contemplar, quando necessária, a portabilidade das numerações atualmente utilizadas pelo CRC/PI, observados os procedimentos e requisitos regulatórios aplicáveis.

3.32. Os requisitos específicos relativos a recursos de numeração e demais aspectos regulatórios serão detalhados nos tópicos pertinentes deste Termo de Referência, conforme o enquadramento definitivo da solução.

### Síntese da solução

3.33. Em síntese, a solução será estruturada da seguinte forma:

- a) PABX em nuvem → conexão IP → ATA → telefones analógicos existentes;
- b) PABX em nuvem → conexão IP/SIP → 07 (sete) telefones IP em comodato.

3.34. O PABX Cloud será o núcleo da solução, centralizando o processamento e o gerenciamento da telefonia, enquanto o ATA permitirá o aproveitamento do parque de telefones convencionais existentes e os aparelhos IP complementarão a infraestrutura nos pontos necessários.

3.35. A solução deverá incluir **ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em âmbito nacional**, bem como os serviços de implantação, configuração, suporte remoto, atendimento presencial quando necessário, manutenção, treinamento e demais recursos necessários ao pleno funcionamento durante os **24 (vinte e quatro) meses** de vigência contratual.

3.36. A solução deverá proporcionar a modernização e integração da telefonia institucional do CRC/PI, preservando, sempre que tecnicamente adequado, os equipamentos telefônicos existentes e evitando a necessidade de substituição integral do parque atualmente utilizado.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A contratação deverá atender aos requisitos técnicos, operacionais, de segurança, continuidade e qualidade necessários à adequada prestação dos serviços de telefonia digital por meio de PABX em nuvem, observando as características e condições definidas no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência. Os requisitos deverão ser atendidos de forma compatível com as soluções disponíveis no mercado, sem direcionamento a fabricante, marca, modelo ou fornecedor específico.

### Requisitos gerais da solução

4.2. A CONTRATADA deverá:

- a) fornecer solução de PABX em nuvem com capacidade mínima para **35 (trinta e cinco) ramais**;
- b) atender a sede do CRC/PI, em Teresina/PI, e as Delegacias Regionais de Parnaíba, Floriano, São Raimundo Nonato e Picos;
- c) disponibilizar a solução de forma integrada, responsabilizando-se por sua implantação, configuração, operação, manutenção, suporte técnico e gestão;
- d) assegurar o funcionamento contínuo da solução durante toda a vigência contratual;
- e) disponibilizar ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em âmbito nacional, sem cobrança adicional por minutagem ou franquia de consumo;
- f) permitir chamadas entre os ramais integrantes da solução, inclusive entre a sede e as Delegacias Regionais, sem cobrança adicional de minutagem;
- g) observar a legislação e as normas aplicáveis aos serviços de telecomunicações efetivamente prestados.

### Requisitos da plataforma PABX em nuvem

4.3. A solução deverá:

- a) possuir arquitetura baseada em infraestrutura de computação em nuvem, hospedada em data center próprio ou contratado;
- b) dispor de recursos de redundância de energia, climatização e conectividade, bem como mecanismos de backup de dados, compatíveis com a continuidade do serviço;
- c) utilizar o protocolo **SIP (Session Initiation Protocol)**;
- d) suportar, no mínimo, os codecs de voz **G.711 e G.729**, admitindo-se outros codecs tecnicamente adequados;
- e) disponibilizar interface de administração acessível por navegador web;
- f) permitir o gerenciamento centralizado dos ramais e demais recursos contratados;
- g) possibilitar controle de acesso mediante diferentes perfis de usuários;
- h) apresentar disponibilidade mínima de **99% (noventa e nove por cento)**, observados os critérios de apuração e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

### Requisitos de segurança

4.4. A solução deverá:

- a) adotar mecanismos adequados de autenticação e controle de acesso;

- b) utilizar, quando suportado pela arquitetura da solução, **TLS** para proteção da sinalização e **SRTP** para proteção da mídia das chamadas;
- c) assegurar o sigilo das comunicações e a proteção dos dados e registros gerados pela solução;
- d) dispor de mecanismos de backup e recuperação compatíveis com a continuidade dos serviços;
- e) restringir o acesso às gravações, relatórios e demais dados da plataforma aos usuários devidamente autorizados.

4.5. Os requisitos de segurança decorrem da necessidade de proteção das comunicações e dos dados produzidos pela solução e estão alinhados às características técnicas consolidadas no planejamento.

#### **Funcionalidades mínimas**

4.6. A solução deverá disponibilizar, no mínimo:

- a) **Unidade de Resposta Audível – URA**, com múltiplos níveis e roteamento configurável;
- b) filas de atendimento, com distribuição configurável das chamadas;
- c) roteamento e distribuição de chamadas;
- d) identificação e histórico de chamadas;
- e) gravação de **100% (cem por cento) das chamadas**;
- f) armazenamento das gravações por, no mínimo, **90 (noventa) dias**;
- g) consulta e exportação das gravações para fins de fiscalização e auditoria;
- h) relatórios gerenciais e estatísticos exportáveis em formato que permita seu tratamento pela Administração, incluindo CSV, PDF ou XLSX;
- i) relatórios contendo, no mínimo, volume de chamadas, tempo médio de atendimento, taxa de abandono e utilização por ramal;
- j) gerenciamento centralizado dos ramais e recursos da plataforma.

#### **Integração com os equipamentos telefônicos existentes**

4.7. A solução deverá permitir o aproveitamento dos aparelhos telefônicos analógicos existentes no CRC/PI mediante utilização de Adaptador de Terminal Analógico – ATA.

4.8. Deverá ser fornecido, em regime de comodato:

- a) **01 (um) ATA com, no mínimo, 32 (trinta e duas) portas FXS**; e
- b) **07 (sete) aparelhos telefônicos IP**.

4.9. O ATA deverá ser compatível com a plataforma contratada e possuir, no mínimo:

- a) suporte ao protocolo SIP;
- b) interface de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps;
- c) suporte aos codecs G.711 (A-law/ $\mu$ -law) e G.729;
- d) gerenciamento remoto por interface web e/ou mecanismo de autoaprovisionamento, como TR-069 ou equivalente;
- e) suporte a QoS (Quality of Service); e
- f) alimentação redundante ou compatível com nobreak.
- g) Os aparelhos telefônicos IP deverão possuir, no mínimo:
- h) suporte nativo ao protocolo SIP;
- i) suporte a, no mínimo, 02 (duas) contas ou linhas SIP simultâneas;
- j) display gráfico com identificação de chamadas;
- k) alimentação via PoE IEEE 802.3af ou fonte própria;
- l) suporte aos codecs G.711 e G.729; e
- m) funcionalidades de transferência, conferência, captura de chamadas e histórico de chamadas.

#### **Manutenção e substituição dos equipamentos**

- 4.10. Os equipamentos fornecidos em comodato deverão ser novos e permanecer em adequado estado de funcionamento durante toda a vigência contratual.
- 4.11. A CONTRATADA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e deverá realizar, **sem custo adicional para o CRC/PI**, a substituição daqueles que apresentarem defeito, mau funcionamento ou obsolescência que comprometa a prestação dos serviços, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas** após a identificação ou comunicação da ocorrência.
- 4.12. Ao término do contrato, os equipamentos deverão ser devolvidos à CONTRATADA, observadas as condições estabelecidas no modelo de execução e nos procedimentos de transição contratual.

#### **Implantação, migração e portabilidade**

- 4.13. A CONTRATADA deverá realizar, às suas expensas, todas as atividades necessárias à implantação e ativação da solução, incluindo configuração da plataforma, ramais, rotas, URA, filas, gravações, ATA, aparelhos IP e demais funcionalidades contratadas.
- 4.14. A implantação deverá ser planejada de modo a minimizar interrupções nos serviços telefônicos atualmente utilizados pelo CRC/PI.
- 4.15. Quando necessária, a CONTRATADA deverá realizar a migração e/ou portabilidade das numerações utilizadas pelo CRC/PI, observadas as condições técnicas e regulatórias aplicáveis.

#### **Suporte técnico e atendimento presencial**

- 4.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, abrangendo atendimento remoto, manutenção, correção de falhas e apoio à administração da solução.
- 4.17. A solução deverá permanecer operacional de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 4.18. Para ocorrências classificadas como críticas, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica capacitada para atendimento presencial em até 4 (quatro) horas, contadas da abertura do chamado, quando:
- a) houver indisponibilidade total do sistema de PABX em nuvem; ou
  - b) ocorrer falha em equipamento fornecido em comodato que comprometa integralmente o funcionamento de ramal essencial e não possa ser solucionada remotamente.

#### **Treinamento e documentação**

- 4.19. A CONTRATADA deverá realizar **treinamento presencial**, na sede do CRC/PI, destinado aos integrantes da Coordenação de Tecnologia da Informação, abrangendo a utilização e administração do PABX em nuvem e da telefonia IP.
- 4.20. O treinamento deverá ocorrer em horário comercial, das **8h às 12h e das 13h às 17h, em dias úteis**, não sendo admitida sua substituição por treinamento exclusivamente remoto, gravação em vídeo ou material exclusivamente escrito.
- 4.21. A CONTRATADA deverá, ainda, disponibilizar documentação e orientações necessárias à utilização e administração da solução.

#### **Softphone e dispositivos móveis**

- 4.22. Embora tenha sido considerada a possibilidade de utilização de softphone e aplicativo para dispositivos móveis, tais recursos **não constituem requisito obrigatório da contratação neste momento**, uma vez que a necessidade principal do CRC/PI está concentrada no aproveitamento dos aparelhos telefônicos convencionais existentes por meio do ATA e na utilização dos aparelhos IP previstos em comodato.
- 4.23. Eventuais recursos adicionais de softphone ou aplicativo móvel poderão ser aceitos quando integrantes da solução ofertada, desde que não impliquem custo adicional ou prejuízo ao atendimento dos requisitos obrigatórios.

#### **Requisitos regulatórios**

- 4.24. A execução dos serviços deverá observar a legislação e a regulamentação aplicáveis às telecomunicações e os atos normativos da ANATEL pertinentes aos serviços efetivamente prestados.
- 4.25. A CONTRATADA deverá possuir as autorizações, registros ou demais condições regulatórias que sejam **efetivamente necessárias à execução do objeto**, conforme o enquadramento definitivo da solução.

#### **Sustentabilidade**

- 4.26. Na execução dos serviços deverão ser observadas, no que couber, as práticas de sustentabilidade ambiental aplicáveis ao objeto, considerando sua natureza predominantemente digital e baseada em infraestrutura de computação em nuvem.
- 4.27. A CONTRATADA deverá adotar práticas que contribuam para a eficiência no uso de recursos, redução de consumo desnecessário, prolongamento da vida útil dos equipamentos e adequada destinação de equipamentos, componentes ou materiais eventualmente substituídos.
- 4.28. Os equipamentos fornecidos em comodato que se tornarem inservíveis deverão receber destinação ambientalmente adequada, mediante reaproveitamento, reciclagem ou descarte conforme a legislação aplicável.

4.29. A utilização do parque de telefones convencionais existente, mediante ATA, deverá ser priorizada sempre que tecnicamente adequada, contribuindo para evitar a substituição desnecessária de equipamentos e a consequente geração de resíduos eletrônicos.

#### **Subcontratação**

4.30. É vedada a **subcontratação total ou parcial do objeto**, incluindo os serviços de operação, manutenção, suporte técnico e gestão da solução de PABX em nuvem.

4.31. A vedação decorre da natureza integrada, contínua e interdependente da solução, cuja execução por fornecedor único permite concentrar a responsabilidade pela plataforma, equipamentos, implantação, manutenção, suporte e níveis de serviço, reduzindo riscos de incompatibilidade, falhas de integração e indefinição de responsabilidades.

#### **Alteração Subjetiva**

4.32. Será admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, desde que:

- a) sejam atendidos pela pessoa jurídica resultante todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação;
- b) sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;
- c) não haja prejuízo à execução do objeto contratado; e
- d) seja formalmente anuída pela Administração a continuidade do contrato, observada a legislação aplicável.

4.33. A alteração subjetiva não poderá resultar em redução das condições de capacidade técnica, operacional ou regulatória necessárias à execução do objeto.

#### **Garantia da contratação**

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

4.35. A decisão considera a natureza do objeto, a prestação continuada dos serviços, a possibilidade de acompanhamento e medição permanente da execução, a previsão de níveis de serviço e consequências pelo seu descumprimento, bem como a responsabilidade da CONTRATADA pela manutenção e substituição dos equipamentos fornecidos em comodato.

4.36. A ausência de garantia contratual não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo integral cumprimento das obrigações assumidas, nem prejudica a aplicação das medidas administrativas, descontos, glosas ou sanções cabíveis em caso de inexecução ou execução inadequada.

#### **Vistoria Técnica**

4.37. A realização de vistoria técnica será facultativa aos licitantes e terá por finalidade possibilitar o conhecimento das condições e peculiaridades existentes no local de execução, especialmente quanto à infraestrutura física e aos equipamentos telefônicos existentes que poderão ser integrados à solução.

4.38. A ausência de realização da vistoria não poderá fundamentar alegação posterior de desconhecimento das condições de execução ou de dificuldades que poderiam ter sido previamente identificadas, cabendo à licitante considerar, na elaboração de sua proposta, todas as condições necessárias ao cumprimento do objeto.

4.39. Quando disponibilizada pela Administração, a vistoria deverá ser realizada mediante agendamento prévio, em dias úteis e horário comercial, acompanhada por servidor designado.

4.40. A vistoria não será condição para participação na contratação, sendo suficiente, para o licitante que optar por não realizá-la, a apresentação de declaração de que conhece e aceita as condições necessárias à execução do objeto.

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

5.1. A execução do objeto deverá ocorrer de forma continuada e integrada, abrangendo a implantação, configuração, ativação, operação, manutenção, suporte técnico e gestão da solução de PABX em nuvem, bem como a disponibilização e manutenção dos equipamentos em comodato, durante toda a vigência contratual.

5.2. A execução deverá assegurar a continuidade dos serviços de comunicação telefônica do CRC/PI, a integração entre a sede e as Delegacias Regionais e o atendimento aos níveis de qualidade, disponibilidade e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

#### **Condições de execução:**

5.3. A execução dos serviços terá início após a assinatura do contrato, observando-se os prazos estabelecidos para implantação, configuração e ativação da solução, sem prejuízo da continuidade dos serviços de comunicação telefônica do CRC/PI.

5.4. A CONTRATADA deverá realizar a implantação integral da solução, compreendendo, no mínimo:

- a) levantamento inicial dos pontos e ramais a serem integrados;
- b) parametrização da plataforma PABX Cloud;

- c) criação e configuração dos ramais;
- d) configuração das rotas de chamadas;
- e) configuração da URA e das filas de atendimento;
- f) configuração dos recursos de gravação;
- g) instalação e configuração do ATA;
- h) instalação e configuração dos aparelhos telefônicos IP;
- i) realização de testes de funcionamento; e
- j) ativação definitiva da solução.

5.5. A implantação deverá ser planejada de forma a minimizar eventuais interrupções dos serviços telefônicos atualmente utilizados pelo CRC/PI.

5.6. Quando necessária, a migração ou portabilidade das numerações utilizadas pelo CRC/PI deverá ser previamente planejada e executada de modo a reduzir impactos sobre a continuidade dos serviços.

5.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais formais de atendimento, incluindo, no mínimo, telefone e correio eletrônico, para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, solicitações de suporte e comunicação com a fiscalização contratual.

5.8. A CONTRATADA será responsável pela operação, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado e atualização necessária ao adequado funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

5.9. Poderão ser realizadas reuniões técnicas, presenciais ou virtuais, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, sempre que necessário ao acompanhamento da execução, alinhamento operacional, tratamento de ocorrências ou avaliação do desempenho da solução.

#### **Local e horário da prestação dos serviços:**

5.10. Os serviços serão prestados predominantemente de forma remota, por meio da infraestrutura de computação em nuvem da CONTRATADA, abrangendo:

- a) sede do CRC/PI, localizada em Teresina/PI;
- b) Delegacia Regional de Parnaíba/PI;
- c) Delegacia Regional de Floriano/PI;
- d) Delegacia Regional de São Raimundo Nonato/PI; e
- e) Delegacia Regional de Picos/PI.

5.11. A solução deverá permanecer disponível de forma contínua, **24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana**, observados os níveis de serviço e os critérios de disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

5.12. Os serviços de suporte e as atividades que dependam da atuação da equipe técnica deverão observar os horários e prazos definidos conforme a classificação e criticidade dos chamados.

5.13. Para chamados classificados como críticos, quando necessária a atuação presencial, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica capacitada para atendimento no prazo máximo de **4 (quatro) horas**, contado da abertura do chamado, nas condições estabelecidas no item 4 deste Termo de Referência.

5.14. O treinamento presencial será realizado na sede do CRC/PI, em Teresina/PI, em dias úteis, no horário das **8h às 12h e das 13h às 17h**.

#### **Rotinas a serem cumpridas:**

5.15. A execução contratual deverá observar, no mínimo, as seguintes rotinas:

- 5.15.1. Operação contínua da solução de PABX em nuvem, assegurando a disponibilidade do sistema, a qualidade das chamadas e a estabilidade dos ramais.
- 5.15.2. Monitoramento do funcionamento da plataforma, com atuação preventiva e corretiva para identificação e solução de falhas, interrupções ou degradações de desempenho.
- 5.15.3. Atendimento às solicitações da CONTRATANTE relativas à criação, exclusão, alteração ou reconfiguração de ramais, URA, filas de atendimento, rotas e demais recursos da solução.
- 5.15.4. Manutenção da segurança das informações e do sigilo das comunicações, mediante os mecanismos de autenticação, controle de acesso, criptografia e demais recursos previstos na solução.
- 5.15.5. Disponibilização dos relatórios gerenciais e estatísticos previstos neste Termo de Referência, inclusive informações relativas ao volume de chamadas, tempo médio de atendimento, taxa de abandono e utilização dos ramais.
- 5.15.6. Manutenção dos mecanismos de gravação e armazenamento das chamadas, garantindo a retenção mínima de **90 (noventa) dias** e a possibilidade de consulta e exportação dos registros.



- 5.15.7. Atendimento às demandas da fiscalização contratual, mediante fornecimento de informações, esclarecimentos, registros e documentos relacionados à execução dos serviços.
- 5.15.8. Realização de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos fornecidos em comodato, com substituição daqueles que apresentarem defeito, mau funcionamento ou obsolescência que comprometa a prestação dos serviços.

### Níveis de serviço – SLA

- 5.16. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico e manutenção da solução de PABX em nuvem de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive em finais de semana e feriados, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.17. O Acordo de Nível de Serviço – SLA (Service Level Agreement) estabelecerá os parâmetros mínimos de disponibilidade, resposta, atendimento, solução de chamados e atendimento presencial, bem como os procedimentos para registro, acompanhamento e encerramento das ocorrências.
- 5.18. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais formais e permanentes para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, permitindo o registro e acompanhamento das ocorrências.
- 5.19. O sistema ou canal utilizado deverá permitir, no mínimo:
- a) identificação do chamado;
  - b) data e hora de abertura;
  - c) descrição da ocorrência;
  - d) classificação de criticidade;
  - e) registro das providências adotadas;
  - f) data e hora dos atendimentos realizados;
  - g) data e hora da solução ou normalização; e
  - h) encerramento do chamado.

### 5.20. Classificação dos chamados

- 5.20.1. Os chamados serão classificados de acordo com o impacto da ocorrência sobre a continuidade e o funcionamento da solução:

| Criticidade         | Classificação             | Caracterização                                                                                                                                                                              |
|---------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P1 – Crítica</b> | Indisponibilidade crítica | Indisponibilidade total do PABX em nuvem ou falha em equipamento em comodato que comprometa integralmente o funcionamento de ramal essencial, quando não sanável remotamente.               |
| <b>P2 – Alta</b>    | Degradação relevante      | Falha que comprometa simultaneamente diversos ramos, uma unidade ou funcionalidade essencial, sem caracterizar indisponibilidade total da solução.                                          |
| <b>P3 – Média</b>   | Falha localizada          | Falha que afete um ou poucos ramos ou funcionalidade não essencial, sem comprometimento relevante da continuidade geral do serviço.                                                         |
| <b>P4 – Baixa</b>   | Solicitação ou ajuste     | Solicitações de configuração, alteração, orientação, criação ou exclusão de ramos, ajustes de funcionalidades e demais demandas que não caracterizem falha ou indisponibilidade do serviço. |

- 5.20.2. A classificação inicial do chamado poderá ser realizada pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, devendo corresponder ao impacto efetivamente verificado sobre a prestação dos serviços.
- 5.20.3. Caso a CONTRATADA identifique necessidade de alteração da classificação atribuída inicialmente, deverá apresentar justificativa técnica à CONTRATANTE, permanecendo o chamado sujeito aos prazos da classificação originalmente atribuída até a análise da alteração pela fiscalização, quando aplicável.

- 5.20.4. Tempos máximos de resposta, atendimento e solução

- 5.20.4.1. Serão observados os seguintes níveis máximos de serviço:

| Criticidade         | Resposta inicial | Início do atendimento técnico | Solução      |
|---------------------|------------------|-------------------------------|--------------|
| <b>P1 – Crítica</b> | 15 minutos       | Imediato                      | 4 horas      |
| <b>P2 – Alta</b>    | 30 minutos       | 1 hora                        | 8 horas      |
| <b>P3 – Média</b>   | 2 horas          | 4 horas                       | 24 horas     |
| <b>P4 – Baixa</b>   | 4 horas          | 1 dia útil                    | 2 dias úteis |

- 5.20.5. Considera-se **tempo de resposta** o intervalo entre o registro do chamado nos canais oficiais da CONTRATADA e a confirmação de seu recebimento, com identificação da ocorrência e classificação inicial.

- 5.20.6. Considera-se **início do atendimento técnico** o momento em que a equipe técnica da CONTRATADA efetivamente iniciar as ações de diagnóstico, análise ou correção da ocorrência.
- 5.20.7. Considera-se **tempo de solução** o intervalo entre a abertura do chamado e o restabelecimento do funcionamento normal da solução ou da funcionalidade afetada.
- 5.20.8. Para os chamados classificados como **P1 – Crítica**, os prazos serão contados de forma contínua, inclusive durante noites, finais de semana e feriados.
- 5.20.9. Para os chamados classificados como **P2 – Alta**, os prazos de resposta e atendimento serão contados de forma contínua, considerando a necessidade de suporte técnico durante todo o período de disponibilidade da solução.
- 5.20.10. Para os chamados classificados como **P3 – Média** e **P4 – Baixa**, quando não comprometerem a continuidade ou a qualidade essencial dos serviços, os prazos poderão ser contados em dias e horários úteis, conforme os prazos estabelecidos na matriz de SLA.

5.21. Atendimento presencial para chamados críticos

- 5.21.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica capacitada para atendimento presencial em até 4 (quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado, exclusivamente na sede do CRC/PI, em Teresina/PI, nas seguintes hipóteses classificadas como críticas:
- a) indisponibilidade total do sistema de PABX em nuvem; ou
  - b) falha no Adaptador de Terminal Analógico – ATA fornecido em comodato que comprometa integralmente o funcionamento de ramal essencial, quando a ocorrência não puder ser solucionada remotamente.
- 5.21.2. O atendimento presencial previsto no item anterior será exigido exclusivamente para a sede do CRC/PI, em Teresina/PI, local onde estará instalado o ATA responsável pela integração do PABX Cloud com o parque de telefones analógicos existentes.
- 5.21.3. Para as Delegacias Regionais de Parnaíba, Florianópolis, São Raimundo Nonato e Picos, o suporte técnico será prestado preferencialmente de forma remota, mediante os canais oficiais de atendimento da CONTRATADA.
- 5.21.4. Caso uma ocorrência nas Delegacias Regionais não possa ser solucionada remotamente, a CONTRATADA deverá adotar as providências técnicas necessárias para restabelecimento do serviço, observados os prazos de resposta e solução estabelecidos para a respectiva criticidade, sem que isso implique obrigação de atendimento presencial nas referidas localidades.
- 5.21.5. A exigência de atendimento presencial em Teresina/PI não implica obrigação de manutenção de escritório, filial ou unidade física própria da CONTRATADA no município, devendo a empresa demonstrar capacidade operacional e logística para cumprir o prazo máximo de 4 (quatro) horas.
- 5.21.6. Quando a ocorrência crítica puder ser integralmente solucionada de forma remota, não será necessário o deslocamento presencial, sem prejuízo do cumprimento dos demais prazos estabelecidos para o chamado.

5.22. Solução de contingência

- 5.22.1. Quando não for possível solucionar definitivamente uma ocorrência dentro do prazo máximo estabelecido, a CONTRATADA deverá, sempre que tecnicamente possível, disponibilizar **solução de contingência ou alternativa operacional temporária**, visando restabelecer total ou parcialmente os serviços enquanto a solução definitiva é implementada.
- 5.22.2. A adoção de solução de contingência não afastará a obrigação de solução definitiva da ocorrência, salvo quando houver justificativa técnica devidamente apresentada e aceita pela fiscalização.

5.23. Disponibilidade da solução

- 5.23.1. A solução deverá assegurar **disponibilidade mínima mensal de 99% (noventa e nove por cento)**.
- 5.23.2. Para fins de apuração da disponibilidade mensal, será utilizada a seguinte fórmula:
- 5.23.2.1. **Disponibilidade (%) = [(Tempo total do período – Tempo de indisponibilidade) ÷ Tempo total do período] × 100**
- 5.23.3. Será considerado período de indisponibilidade aquele em que a solução permanecer total ou substancialmente inoperante em razão de falha imputável à CONTRATADA.
- 5.23.4. Não serão computados como indisponibilidade, desde que devidamente comprovados e registrados:
- a) interrupções decorrentes de manutenção preventiva previamente programada e comunicada à CONTRATANTE;
  - b) interrupções decorrentes de fatos imprevisíveis ou inevitáveis, alheios à responsabilidade da CONTRATADA, devidamente comprovados;
  - c) indisponibilidade causada exclusivamente por falha na infraestrutura de rede ou energia elétrica sob responsabilidade da CONTRATANTE, desde que comprovada a inexistência de contribuição ou falha da CONTRATADA; e
  - d) outras situações excepcionalmente reconhecidas pela fiscalização como não imputáveis à CONTRATADA.
- 5.23.5. As manutenções programadas deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE e, sempre que tecnicamente possível, realizadas em períodos de menor utilização dos serviços, de modo a minimizar impactos sobre as atividades do CRC/PI.

5.24. Equipamentos em comodato

5.24.1. Os equipamentos fornecidos em comodato deverão permanecer em adequado estado de funcionamento durante toda a vigência contratual.

5.24.2. Em caso de defeito, mau funcionamento ou obsolescência que comprometa a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar a substituição do equipamento sem custo adicional para o CRC/PI, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

5.25. Registro e acompanhamento dos chamados

5.25.1. A CONTRATADA deverá manter registros atualizados de todos os chamados técnicos e ocorrências durante toda a vigência contratual.

5.25.2. Sempre que houver alteração relevante no status do chamado, a CONTRATADA deverá atualizar o respectivo registro, permitindo o acompanhamento das providências pela CONTRATANTE.

5.25.3. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, os registros dos chamados, históricos de atendimento, evidências técnicas e demais informações necessárias à fiscalização do cumprimento do SLA.

5.26. Relatório mensal de SLA

5.26.1. Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatório mensal contendo, no mínimo:

- a) quantidade total de chamados registrados;
- b) quantidade de chamados por nível de criticidade;
- c) data e hora de abertura e encerramento de cada chamado;
- d) tempo de resposta;
- e) tempo de início do atendimento;
- f) tempo de solução;
- g) identificação dos chamados atendidos dentro e fora dos prazos de SLA;
- h) ocorrências de indisponibilidade;
- i) tempo total de indisponibilidade;
- j) percentual mensal de disponibilidade da solução;
- k) atendimentos presenciais realizados;
- l) chamados críticos que demandaram atendimento presencial;
- m) ocorrências relacionadas aos equipamentos em comodato; e
- n) demais informações necessárias à aferição dos níveis de serviço.

5.26.2. O relatório mensal será utilizado pela fiscalização como elemento de apoio à medição dos serviços, sem prejuízo da utilização de registros de chamados, ferramentas de monitoramento, relatórios da plataforma e demais evidências disponíveis.

5.27. Descumprimento dos níveis de serviço

5.27.1. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência deverá ser registrado pela fiscalização e poderá ensejar **glosa ou desconto proporcional na medição**, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando caracterizada infração contratual.

5.27.2. A metodologia de cálculo das glosas ou descontos decorrentes do descumprimento do SLA será estabelecida no **tópico 7 – Critérios de Medição e Pagamento**, considerando a gravidade, duração e impacto da ocorrência.

5.27.3. O descumprimento reiterado dos níveis de serviço, especialmente quando houver recorrência de indisponibilidade, extrapolação dos prazos de solução ou descumprimento do atendimento presencial previsto para chamados críticos, deverá ser comunicado ao gestor do contrato para avaliação das medidas administrativas cabíveis.

5.27.4. O cumprimento dos níveis de serviço não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral das demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

**Materiais a serem disponibilizados:**

5.28. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar, às suas expensas, toda a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da solução, incluindo:

- a) plataforma de PABX em nuvem devidamente licenciada e operacional;

- b) softwares, sistemas, servidores e ferramentas necessários à operação e administração da solução;
- c) recursos de gravação, armazenamento e backup das chamadas;
- d) ferramentas de suporte técnico, monitoramento e gestão;
- e) **01 (um) ATA com, no mínimo, 32 (trinta e duas) portas FXS; e**
- f) **07 (sete) aparelhos telefônicos IP.**

5.29. Os equipamentos fornecidos em comodato deverão ser novos, compatíveis com a solução contratada e entregues em pleno estado de funcionamento.

5.30. Todos os custos relacionados à infraestrutura, licenciamento, equipamentos, manutenção, suporte, atualizações e demais recursos necessários à execução do objeto deverão estar incluídos no preço contratado, não cabendo à CONTRATANTE qualquer ônus adicional.

5.31. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção dos equipamentos fornecidos em comodato durante toda a vigência contratual e, quando necessária, sua substituição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem custo adicional para o CRC/PI.

#### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:**

5.32. Para elaboração da proposta, deverão ser considerados, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) prestação dos serviços pelo período de **24 (vinte e quatro) meses;**
- b) capacidade mínima de **35 (trinta e cinco) ramais;**
- c) atendimento à sede do CRC/PI e às quatro Delegacias Regionais;
- d) implantação e configuração integral da solução;
- e) ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em âmbito nacional;
- f) chamadas entre os ramais integrantes da solução sem cobrança adicional de minutagem;
- g) URA e filas de atendimento;
- h) gravação de 100% das chamadas e armazenamento mínimo de 90 dias;
- i) relatórios gerenciais e estatísticos;
- j) suporte técnico e manutenção durante toda a vigência;
- k) atendimento presencial quando exigido pelos níveis de serviço;
- l) treinamento presencial;
- m) 01 ATA com, no mínimo, 32 portas FXS, em comodato; e
- n) 07 aparelhos telefônicos IP, em comodato.

5.33. Os equipamentos, serviços, infraestrutura e demais recursos necessários ao cumprimento do objeto deverão ser considerados no preço ofertado, de modo que a proposta comercial contemple integralmente o escopo da contratação.

5.34. A capacidade superior a 35 ramais eventualmente disponibilizada pela solução não implicará, por si só, contratação ou cobrança de ramais adicionais não demandados pelo CRC/PI.

#### **Especificação da garantia do serviço:**

5.35. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá garantir a adequada prestação dos serviços, a disponibilidade da solução e o atendimento aos requisitos técnicos, níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.36. A ocorrência de falhas, indisponibilidades ou não conformidades deverá ser corrigida pela CONTRATADA às suas expensas, sem prejuízo da aplicação dos critérios de medição, glosas, descontos ou sanções cabíveis.

5.37. A garantia da prestação do serviço não se confunde com a garantia contratual prevista no item 4.5, correspondendo à responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade e adequação dos serviços durante sua execução.

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

5.38. Ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá assegurar transição ordenada da solução, de modo a evitar interrupção dos serviços de telefonia do CRC/PI.

- 5.39. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, em formato que permita sua utilização e preservação, os dados, relatórios, registros e gravações gerados durante a execução contratual, observados os requisitos de segurança, sigilo e proteção das informações.
- 5.40. Quando necessário à continuidade dos serviços ou à migração para outra solução, a CONTRATADA deverá prestar suporte técnico e fornecer as informações necessárias à transição, sem criar obstáculos técnicos ou operacionais à transferência.
- 5.41. Os equipamentos fornecidos em comodato deverão ser devolvidos à CONTRATADA ao término da contratação, em condições compatíveis com o uso normal, ressalvado o desgaste decorrente de sua utilização regular.
- 5.42. A retirada ou devolução dos equipamentos não poderá comprometer a continuidade dos serviços durante o período de transição, devendo ser previamente coordenada com a CONTRATANTE.
- 5.43. A CONTRATADA deverá cooperar com eventual nova prestadora, dentro dos limites necessários à transição, fornecendo as informações técnicas e operacionais indispensáveis à continuidade dos serviços.
- 5.44. A finalização contratual deverá ser acompanhada da verificação, pela fiscalização, do cumprimento das obrigações pendentes e da conclusão dos procedimentos de transição.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas estabelecidas, as condições previstas neste Termo de Referência e as disposições da **Lei nº 14.133/2021**, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2. A execução será acompanhada e fiscalizada pela CONTRATANTE, por meio dos servidores formalmente designados para exercer as funções de **gestor e fiscal do contrato**, ou por seus respectivos substitutos.
- 6.3. As atividades de gestão e fiscalização deverão considerar, especialmente, o cumprimento dos requisitos técnicos, a disponibilidade da solução, os níveis de serviço, os prazos de atendimento e solução de chamados, a manutenção dos equipamentos em comodato e os demais resultados previstos neste Termo de Referência.
- 6.4. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão da execução contratual, o cronograma será prorrogado pelo período correspondente, quando cabível, mediante formalização nos termos da legislação aplicável.
- 6.5. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que a formalidade se fizer necessária, admitindo-se a utilização de correio eletrônico e outros meios eletrônicos oficialmente indicados pelas partes.

### Preposto

- 6.6. A CONTRATADA deverá designar formalmente, antes do início da execução contratual, **preposto devidamente habilitado**, responsável pela intermediação dos contatos técnicos, administrativos e demais assuntos relacionados à execução do contrato.
- 6.7. A indicação do preposto deverá informar seus dados de contato e os poderes e responsabilidades atribuídos para tratar das questões relacionadas à execução contratual.
- 6.8. O preposto não precisará permanecer fisicamente nas dependências do CRC/PI, devendo, contudo, assegurar disponibilidade para atendimento remoto ou presencial sempre que solicitado pela CONTRATANTE, especialmente em situações que demandem providências imediatas.
- 6.9. O preposto deverá atuar como principal interlocutor da CONTRATADA perante o gestor e os fiscais do contrato, acompanhando chamados, ocorrências, solicitações, providências corretivas e demais assuntos relacionados à prestação dos serviços.
- 6.10. A designação ou substituição do preposto deverá ser formalmente comunicada à CONTRATANTE.
- 6.11. A CONTRATANTE poderá recusar, de forma justificada, a indicação ou a manutenção do preposto, quando constatada inadequação ao desempenho das atribuições, hipótese em que a CONTRATADA deverá providenciar sua substituição.

### Fiscalização

- 6.12. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelos servidores formalmente designados pela CONTRATANTE, na condição de gestor e/ou fiscais do contrato, ou por seus substitutos formais.
- 6.13. A fiscalização deverá acompanhar a execução dos serviços com o objetivo de verificar o cumprimento das condições contratuais e assegurar os resultados pretendidos pela Administração.
- 6.14. Compete à fiscalização, no mínimo:
- a) acompanhar a execução dos serviços e verificar sua conformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato;
  - b) acompanhar os níveis de disponibilidade da solução e os indicadores de desempenho aplicáveis;
  - c) acompanhar a abertura, o atendimento e a solução dos chamados técnicos, verificando o cumprimento dos prazos estabelecidos conforme sua classificação e criticidade;
  - d) verificar a manutenção e o adequado funcionamento dos equipamentos fornecidos em comodato;

- e) registrar no histórico de gerenciamento do contrato as ocorrências relacionadas à execução, indicando as providências necessárias à regularização de falhas ou defeitos;
- f) emitir notificações à CONTRATADA quando forem identificadas irregularidades ou não conformidades, estabelecendo prazo para sua correção;
- g) comunicar ao gestor do contrato as ocorrências que possam comprometer ou inviabilizar a execução do objeto nos prazos estabelecidos;
- h) verificar a manutenção das condições de habilitação e das demais condições exigidas da CONTRATADA, quando aplicável;
- i) acompanhar a execução financeira do contrato, inclusive quanto a empenho, liquidação, pagamento e eventuais glosas ou descontos decorrentes da medição dos serviços;
- j) avaliar periodicamente o desempenho da CONTRATADA, considerando os relatórios gerenciais, registros de chamados, disponibilidade da solução e demais indicadores previstos;
- k) adotar tempestivamente as providências cabíveis diante de eventual descumprimento das obrigações contratuais;
- l) emitir documento comprobatório da avaliação do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, registrando, quando aplicável, seu desempenho e eventuais penalidades;
- m) encaminhar ao setor competente a documentação necessária aos procedimentos de liquidação e pagamento, com base nos serviços efetivamente prestados e aferidos;
- n) elaborar, ao final da contratação, relatório sobre a consecução dos objetivos do contrato e eventuais recomendações para o aprimoramento da gestão dos serviços.

6.15. A fiscalização deverá utilizar, sempre que disponíveis, os recursos de gestão da própria solução de PABX Cloud, incluindo relatórios de chamadas, indicadores de atendimento, registros de disponibilidade e demais informações necessárias à verificação do desempenho contratado.

6.16. A CONTRATADA deverá fornecer ao gestor e aos fiscais do contrato todas as informações, relatórios, registros e esclarecimentos necessários ao acompanhamento da execução, dentro dos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.

6.17. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela plena execução do objeto, inclusive quanto aos danos decorrentes de falhas, defeitos, indisponibilidade ou descumprimento das obrigações assumidas, nem implica corresponsabilidade da CONTRATANTE.

6.18. Constatada qualquer irregularidade, a CONTRATADA será formalmente comunicada para adoção das medidas corretivas cabíveis, sem prejuízo da aplicação dos critérios de medição, glosas, descontos e sanções previstos no contrato e neste Termo de Referência.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A execução do objeto será acompanhada pelo Fiscal do Contrato, devidamente designado, que verificará o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, considerando as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

7.2. A medição dos serviços será realizada **mensalmente**, considerando o período efetivamente executado e a conformidade da solução com as especificações, níveis de serviço e demais condições contratadas.

7.3. A aferição deverá considerar, especialmente:

- a) disponibilidade da solução de PABX em nuvem;
- b) funcionamento dos ramais e das funcionalidades contratadas;
- c) prestação das ligações ilimitadas previstas no objeto;
- d) funcionamento da URA, filas, gravação e relatórios;
- e) cumprimento dos prazos de atendimento e solução dos chamados;
- f) manutenção e funcionamento dos equipamentos fornecidos em comodato; e
- g) cumprimento das demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

7.4. Será indicada **retenção ou glosa proporcional no pagamento**, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- I - não produziu os resultados acordados;
- II - deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou
- III - deixou de utilizar recursos necessários à execução dos serviços, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.5. A aplicação de glosa deverá ser proporcional à parcela do serviço efetivamente não executada ou executada em desconformidade, mediante registro e justificativa da fiscalização.

### Do recebimento

- 7.6. Os serviços executados no período serão recebidos **provisoriamente**, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, pelo Fiscal do Contrato, mediante termo detalhado que comprove a conformidade técnica e administrativa da execução.
- 7.7. Será considerado ocorrido o recebimento provisório com a emissão do respectivo termo detalhado.
- 7.8. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços, equipamentos ou componentes em que forem identificados vícios, defeitos ou desconformidades, cabendo ao Fiscal não atestar a parcela correspondente enquanto permanecerem pendências.
- 7.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com as especificações deste Termo de Referência ou da proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.
- 7.10. O recebimento **definitivo** ocorrerá no prazo de até **05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório**, mediante termo detalhado elaborado pelo servidor ou comissão designada, confirmando a execução satisfatória do objeto com base nos relatórios, documentos e demais elementos de fiscalização.

#### **Da liquidação**

- 7.11. Recebida a Nota Fiscal ou documento equivalente, correrá o prazo de até **10 (dez) dias úteis** para a liquidação da despesa, prorrogável por igual período, nos termos da legislação aplicável.
- 7.12. Para fins de liquidação, será verificado se a Nota Fiscal ou documento equivalente contém, no mínimo:
- I - prazo de validade;
  - II - data de emissão;
  - III - dados do contrato e do CRC/PI;
  - IV - período de execução a que se refere;
  - V - valor a pagar; e
  - VI - destaque das retenções tributárias cabíveis.
- 7.13. A Nota Fiscal deverá estar acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, preferencialmente mediante consulta ao **SICAF**, quando aplicável, ou, na impossibilidade, mediante apresentação dos documentos equivalentes previstos na legislação.
- 7.14. Havendo erro, inconsistência ou pendência que impeça a liquidação da despesa, o procedimento ficará suspenso até a respectiva regularização, reiniciando-se o prazo após a comprovação do saneamento, sem ônus para o CRC/PI.

#### **Do pagamento**

- 7.15. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente devidamente atestado pelo fiscal do contrato, desde que finalizada a liquidação da despesa na forma da lei.
- 7.16. Em caso de atraso por parte do CRC/PI, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente pelo IPCA, desde o termo final do prazo de pagamento até a data do efetivo crédito.
- 7.17. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, transferência ou PIX em conta indicada pela Contratada.
- 7.18. Serão retidas na fonte as contribuições e tributos previstos na legislação vigente.
- 7.19. Para fins de pagamento, o fornecedor deverá apresentar os seguintes documentos em situação regular:
- 7.19.1. a) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF, fornecida pela Caixa Econômica Federal;
  - 7.19.2. b) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho;
  - 7.19.3. c) Certidão conjunta de regularidade fiscal perante a Receita Federal do Brasil e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;
  - 7.19.4. d) Certidão de regularidade fiscal perante a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor.
- 7.20. A Contratada optante pelo Simples Nacional ficará dispensada das retenções referentes aos tributos abrangidos pelo regime, desde que apresente comprovação oficial de seu enquadramento.

#### **Cessão de Crédito**

- 7.21. Não será admitida a cessão fiduciária ou não fiduciária de direitos creditícios decorrentes do contrato.

#### **Reajuste**

- 7.22. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação das propostas;

- 7.23. Dentro do prazo de vigência do contrato e independentemente de pedido da contratada, os preços iniciais serão reajustados após o interregno de 1 (um) ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;
- 7.24. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;
- 7.25. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 7.26. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 7.27. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 7.28. 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.
- 7.29. Fica garantida a possibilidade de repactuação dos valores contratuais, que deverá prever os meios de prova das novas definições de mercado que ensejarem o desequilíbrio econômico do contrato, corroborados por planilhas de custos.

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

- 8.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, na forma eletrônica, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com critério de julgamento por **menor preço global**.

### **Regime de Execução**

- 8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por **Preço Global**.

### **Exigências de habilitação**

- 8.3. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

- 8.4. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

- 8.5. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

- 8.7. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

- 8.8. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

- 8.9. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

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

- 8.11. Se o interessado 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, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

- 8.12. 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.

- 8.13. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

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

### **Habilitação jurídica**



- 8.15. **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;
- 8.16. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.17. **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>;
- 8.18. **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;
- 8.19. **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 nº 77, de 18 de março de 2020.
- 8.20. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.21. **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;
- 8.22. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

- 8.23. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.24. 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.
- 8.25. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.26. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 8.27. 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;
- 8.28. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.29. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.30. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] 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.
- 8.31. 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**

- 8.32. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II.

#### **Qualificação Técnica**

- 8.33. Para fins de habilitação técnica, deverá o interessado comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
- 8.33.1. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante já executou ou executa serviços compatíveis com o objeto desta contratação, envolvendo a prestação de serviços de telefonia IP, PABX em nuvem (PABX Cloud) ou solução tecnológica equivalente, em características, quantidades e prazos compatíveis;
- 8.33.1.1. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo, a identificação da entidade emitente, a descrição sucinta dos serviços prestados, o período de execução e a identificação do responsável pela emissão;
- 8.33.1.2. Será admitida a soma de atestados para fins de comprovação da capacidade técnica, desde que, em conjunto, demonstrem a aptidão da licitante para a execução do objeto;
- 8.33.1.3. A comprovação de capacidade técnica poderá referir-se a contratos em vigor ou já encerrados, não sendo exigido tempo mínimo de execução;

8.33.2. Declaração de que a licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação, conforme modelo a ser disponibilizado.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor total estimado da contratação, considerado como o valor máximo aceitável, é de R\$ 25.806,00 (vinte e cinco mil, oitocentos e seis reais), para o período de 24 (vinte e quatro) meses de vigência contratual, conforme os custos unitários apresentados na tabela abaixo.

| DADOS DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                        |        |       |        | DADOS DOS VALORES UNITÁRIOS DA PESQUISA              |            |                                   |                                                               | RESULTADOS MÉDIOS ESTIMADOS |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |       |        | PESQUISA DE PREÇOS - INCISO II - CONTRATOS SIMILARES |            |                                   | PESQUISA DE PREÇOS - INCISO IV - CONSULTA COM OS FORNECEDORES |                             |                      |
| OBJETO RESUMIDO                                                                                                                                                                                                                                                       | CATSER | UND   | QUANT. | VALOR MENSAL                                         |            |                                   | VALOR MENSAL                                                  | MÉDIA UNITÁRIA MENSAL       | MÉDIA TOTAL ESTIMADA |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |       |        | CRC/BA                                               | CRC/MA     | Camera do Município de Charqueada | DUO TELECOM LTDA                                              |                             |                      |
| Contratação de empresa para fornecimento e manutenção de PABX em nuvem, integrando o CRC/PI e suas Delegacias Regionais, com mínimo de 35 ramais, recursos de atendimento e gestão, ligações nacionais ilimitadas e equipamentos em comodato, pelo prazo de 24 meses. | 27731  | Meses | 24     | R\$ 1.620,99                                         | R\$ 921,06 | R\$ 900,00                        | R\$ 858,95                                                    | R\$ 1.075,25                | R\$ 25.806,00        |

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRC/PI, prevista no Plano de Contratação Anual 2026, aprovado por meio da Portaria CRC/PI nº 064, de 10 de dezembro de 2025.

10.2. Vinculação ao plano de trabalho do CRC/PI através do projeto e rubricas:

- **Item PCA:** 36;
- **Descrição:** Serviço de telefonia digital, pabx em nuvem, com implantação, configuração, manutenção e minutagem;
- **Justificativa:** Assegurar adequada estrutura e suporte logístico às necessidades do Sistema;
- **Projeto:** 5001 - SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS;
- **Rubricas:** 6.3.1.3.02.01.026 - LOC. DE BENS MÓVEIS, MÁQUINA E EQUIPAMENTOS.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no contrato e em seus anexos.

11.2. Receber os serviços e os equipamentos disponibilizados em comodato, observadas as condições, especificações e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

- 11.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre a ocorrência de falhas, imperfeições, irregularidades ou não conformidades constatadas durante a execução dos serviços, estabelecendo prazo para sua correção, quando cabível.
- 11.4. Notificar a CONTRATADA sobre vícios, defeitos ou incorreções identificados nos equipamentos fornecidos em comodato, para que sejam reparados ou substituídos, às suas expensas, nos prazos estabelecidos.
- 11.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, diretamente ou por meio dos servidores formalmente designados para essa finalidade, verificando o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.
- 11.6. Fornecer à CONTRATADA as informações e os dados necessários à adequada implantação e configuração da solução, inclusive informações relativas aos ramais, numerações, usuários, pontos de instalação e demais elementos necessários à execução do objeto.
- 11.7. Disponibilizar, dentro de suas possibilidades e responsabilidades, acesso às dependências do CRC/PI e das unidades abrangidas pela contratação quando necessário à implantação, manutenção, substituição de equipamentos, atendimento presencial ou realização de outras atividades relacionadas à execução do objeto.
- 11.8. Comunicar à CONTRATADA, pelos canais estabelecidos, as falhas ou ocorrências que afetem o funcionamento da solução, fornecendo as informações disponíveis que possam auxiliar na identificação e solução do problema.
- 11.9. Disponibilizar a infraestrutura local sob sua responsabilidade necessária ao funcionamento da solução, especialmente **rede interna e energia elétrica**, observadas as condições técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
- 11.10. Designar formalmente o gestor e os fiscais responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, bem como seus substitutos, quando necessário.
- 11.11. Acompanhar os níveis de disponibilidade e desempenho da solução, os registros de chamados, os prazos de atendimento e solução e os demais indicadores previstos neste Termo de Referência.
- 11.12. Disponibilizar à CONTRATADA, quando necessário, as informações e condições de acesso requeridas para realização de manutenção, suporte técnico e configuração da solução, observados os procedimentos de segurança da informação adotados pelo CRC/PI.
- 11.13. Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços efetivamente prestados e regularmente recebidos, observados os critérios de medição, liquidação e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato.
- 11.14. Efetuar as retenções tributárias e demais descontos legalmente exigíveis sobre os pagamentos realizados à CONTRATADA.
- 11.15. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na legislação, no contrato e neste Termo de Referência, quando caracterizado o descumprimento das obrigações assumidas, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 11.16. Comunicar aos órgãos competentes, quando necessário, a ocorrência de descumprimentos contratuais que demandem providências administrativas ou judiciais.
- 11.17. Emitir decisão sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, protelatórios ou sem interesse para a adequada execução do objeto, observados os prazos e procedimentos previstos na legislação aplicável.
- 11.18. Não responder por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que relacionados à execução do contrato, bem como por danos causados a terceiros em decorrência de atos da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 11.19. Comunicar à CONTRATADA eventuais alterações nas necessidades de configuração, distribuição ou utilização dos ramais e funcionalidades da solução, observados os limites e condições estabelecidos no contrato.
- 11.20. Zelar pela adequada utilização dos equipamentos disponibilizados em comodato, comunicando imediatamente à CONTRATADA qualquer defeito, dano, perda ou ocorrência que possa comprometer seu funcionamento.
- 11.21. Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos em comodato ao término da contratação, observados os procedimentos de transição e finalização do contrato e sem comprometer a continuidade dos serviços durante eventual período de transição.

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 12.1. A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações previstas neste Termo de Referência, no contrato e em seus anexos, responsabilizando-se integralmente pela execução adequada, contínua e eficiente do objeto.
- 12.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços de acordo com as especificações técnicas, funcionais e operacionais estabelecidas neste Termo de Referência, mantendo a solução em pleno funcionamento durante toda a vigência contratual.
- 12.3. São obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo de outras estabelecidas neste Termo de Referência:

- 12.4. Realizar a implantação, configuração e ativação integral da solução de PABX em nuvem, incluindo ramais, rotas, URA, filas, gravações, relatórios, ATA, aparelhos telefônicos IP e demais funcionalidades contratadas.
- 12.5. Disponibilizar solução com capacidade mínima para **35 (trinta e cinco) ramais**, integrada à sede do CRC/PI e às Delegacias Regionais de Parnaíba, Floriano, São Raimundo Nonato e Picos.
- 12.6. Assegurar a operação contínua da solução, **24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana**, observados os níveis de disponibilidade e demais níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 12.7. Disponibilizar ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em âmbito nacional, sem cobrança adicional por minutagem ou franquia de consumo.
- 12.8. Assegurar a realização de chamadas entre os ramais integrantes da solução, inclusive entre a sede e as Delegacias Regionais, sem cobrança adicional de minutagem.
- 12.9. Disponibilizar e manter em funcionamento todas as funcionalidades previstas na contratação, incluindo URA, filas de atendimento, roteamento de chamadas, identificação e histórico de chamadas, gravação, armazenamento, exportação de gravações e relatórios gerenciais e estatísticos.
- 12.10. Garantir a gravação de **100% (cem por cento) das chamadas**, mantendo os respectivos registros armazenados por, no mínimo, **90 (noventa) dias**, com possibilidade de consulta e exportação pela CONTRATANTE.
- 12.11. Disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos contendo, no mínimo, informações sobre volume de chamadas, tempo médio de atendimento, taxa de abandono e utilização por ramal, em formatos que permitam seu tratamento pela Administração.
- 12.12. Disponibilizar, em regime de comodato e sem ônus adicional durante a vigência contratual:
- a) **01 (um) ATA com, no mínimo, 32 (trinta e duas) portas FXS; e**
  - b) **07 (sete) aparelhos telefônicos IP.**
- 12.13. Assegurar a compatibilidade dos equipamentos fornecidos em comodato com a plataforma contratada e com a infraestrutura destinada à sua utilização.
- 12.14. Realizar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos fornecidos em comodato, bem como sua substituição, **sem custo adicional para o CRC/PI**, quando apresentarem defeito, mau funcionamento ou obsolescência que comprometa a prestação dos serviços.
- 12.15. Efetuar a substituição dos equipamentos em comodato que apresentarem defeito ou mau funcionamento no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, observado o disposto neste Termo de Referência.
- 12.16. Disponibilizar toda a infraestrutura tecnológica necessária à prestação dos serviços, incluindo plataforma, licenças, softwares, sistemas, servidores, ferramentas de administração, recursos de gravação, armazenamento, backup, monitoramento e suporte, sem transferência desses custos à CONTRATANTE. Essa responsabilidade já constava do TR revogado e permanece compatível com a solução definida no novo ETP.
- 12.17. Manter a infraestrutura da solução em condições adequadas de disponibilidade, continuidade, segurança e desempenho, adotando os mecanismos necessários de redundância, backup e proteção.
- 12.18. Adotar mecanismos adequados de autenticação, controle de acesso e proteção das comunicações, incluindo os recursos de segurança previstos neste Termo de Referência.
- 12.19. Manter sigilo sobre todas as informações, dados, registros de chamadas, gravações, credenciais e demais informações a que tiver acesso em razão da execução contratual, utilizando-as exclusivamente para os fins necessários à prestação dos serviços.
- 12.20. Realizar as configurações, alterações e ajustes solicitados pela CONTRATANTE que estejam compreendidos no escopo contratado, incluindo alterações de ramais, URA, filas, rotas e demais funcionalidades disponíveis.
- 12.21. Prestar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, disponibilizando atendimento remoto e, quando necessário, atendimento presencial nas localidades abrangidas pela contratação.
- 12.22. Atender aos chamados técnicos dentro dos prazos definidos neste Termo de Referência, considerando sua classificação e criticidade.
- 12.23. Para ocorrências críticas que não possam ser solucionadas remotamente, disponibilizar atendimento presencial no prazo máximo estabelecido para esse tipo de ocorrência, inclusive nas localidades abrangidas pela contratação.
- 12.24. Manter canais formais para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados, permitindo à CONTRATANTE acompanhar a situação das ocorrências e respectivas providências.
- 12.25. Monitorar a solução e atuar preventiva e corretivamente para identificar e solucionar falhas, interrupções ou degradações de desempenho.
- 12.26. Realizar, quando necessária, a migração e/ou portabilidade das numerações utilizadas pelo CRC/PI, observadas as condições técnicas e regulatórias aplicáveis.
- 12.27. Executar as atividades de implantação e migração de forma planejada, buscando minimizar qualquer interrupção dos serviços telefônicos atualmente utilizados pelo CRC/PI.
- 12.28. Realizar treinamento presencial na sede do CRC/PI, em Teresina/PI, destinado aos servidores responsáveis pela administração da solução, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

- 12.29. Fornecer documentação, manuais e orientações necessárias à utilização, operação e administração da solução.
- 12.30. Designar formalmente preposto responsável pela intermediação dos contatos técnicos e administrativos relacionados à execução do contrato, mantendo-o disponível para atendimento quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 12.31. Atender prontamente às solicitações do gestor e dos fiscais do contrato, fornecendo informações, relatórios, documentos, esclarecimentos e demais elementos necessários ao acompanhamento e à fiscalização da execução.
- 12.32. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer ocorrência que possa comprometer a continuidade, a segurança, a qualidade ou o cumprimento dos níveis de serviço da solução.
- 12.33. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais despesas decorrentes da execução dos serviços, sem transferência de responsabilidade à CONTRATANTE.
- 12.34. Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de sua ação ou omissão, de seus empregados, prepostos ou terceiros sob sua responsabilidade, na forma da legislação aplicável.
- 12.35. Não transferir à CONTRATANTE custos relativos à manutenção, substituição, atualização ou funcionamento dos equipamentos e recursos que integrem a solução contratada.
- 12.36. Observar a legislação e a regulamentação aplicáveis aos serviços efetivamente prestados, inclusive as normas da ANATEL pertinentes ao modelo de serviço adotado.
- 12.37. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, comunicando à CONTRATANTE qualquer alteração relevante nessas condições.
- 12.38. Não subcontratar, total ou parcialmente, o objeto, quando vedado neste Termo de Referência, sem prejuízo das demais condições estabelecidas para a execução contratual.
- 12.39. Adotar práticas ambientalmente adequadas para manutenção, substituição, recolhimento, reaproveitamento, reciclagem ou descarte dos equipamentos e componentes que se tornarem inservíveis, observada a legislação aplicável.
- 12.40. Ao término da contratação, devolver os equipamentos fornecidos em comodato, observando as condições estabelecidas neste Termo de Referência e os procedimentos de transição definidos pela CONTRATANTE.
- 12.41. Assegurar, durante a transição contratual, o acesso da CONTRATANTE aos dados, relatórios, registros e gravações gerados durante a execução, respeitados os requisitos de segurança e sigilo.
- 12.42. Prestar, quando necessário, suporte técnico para a transição ou migração da solução ao término do contrato, fornecendo as informações técnicas necessárias para evitar a descontinuidade dos serviços.
- 12.43. Não criar obstáculos técnicos ou operacionais que impeçam ou dificultem a transição da solução para outra prestadora ao término da contratação.
- 12.44. Todos os custos necessários à plena execução do objeto deverão estar contemplados nos preços contratados, incluindo, entre outros, infraestrutura tecnológica, licenciamento, equipamentos em comodato, implantação, configuração, manutenção, suporte técnico, atualizações, treinamento, gravação e armazenamento das chamadas, sem prejuízo dos demais componentes expressamente previstos neste Termo de Referência.
- 12.45. A CONTRATADA deverá executar o objeto de acordo com os princípios da eficiência, continuidade, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos públicos, observando integralmente as condições estabelecidas no ETP, neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável.
- 12.46. A CONTRATADA não poderá alegar desconhecimento das condições necessárias à execução do objeto para justificar atrasos, falhas, interrupções ou custos adicionais que estejam compreendidos no escopo contratado.

### **13. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 13.1. Comete infração administrativa o licitante que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:
- 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 declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
  - f) Fraudar a contratação ou 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.
- 13.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer as infrações acima descritas as seguintes sanções:

- I - Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- II - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- IV - Multa, moratória de 10% (dez por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.
- 13.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 13.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 13.6. 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 (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 13.7. 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.
- 13.8. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
  - b) as peculiaridades do caso concreto;
  - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
  - d) os danos que dela provierem para o Contratante;
  - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 13.9. 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 (art. 159).
- 13.10. 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 Contrato 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 (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 13.11. 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. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)
- 13.12. 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 14.133/21.
- 13.13. 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.

#### 14. RESPONSÁVEIS

- 14.1. 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: Aprovo Termo de Referência

**ALAN KARDEC MARREIROS DE MELO**

Setor Demandante

Despacho: Aprovo Termo de Referência

**GHEYSA MARIA OLIVEIRA FURTADO**

Diretoria Executiva do CRC/PI



Documento assinado eletronicamente por **Alan Kardec Marreiros de Melo, Assistente**, em 20/08/2026, às 10:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gheysa Maria Oliveira Furtado, Diretora Executiva**, em 20/08/2026, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.cfc.org.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1512665** e o código CRC **AF00AB58**.