



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

TERMO DE REFERÊNCIA nº TLB-REF-2025/00136

OBJETO: Contratação de aplicação de mensageria de documentos fiscais eletrônicos emitidos para os CNPJs da TELEBRAS e o serviço de entrada de documentos no ERP -SAP R3
NOTA TÉCNICA / DOD DE ORIGEM: TLB-NTE-2025/00561

1. Do Objeto

1.1 O presente termo tem o objetivo de contratar os serviços de automação de recepção (INBOUND) de documentos fiscais NF-e, CT-e, MDF-e NFCOM e NFS-e utilizando os serviços automáticos disponibilizados pela SEFAZ e Portal de NFS-e, integrados com o ERP SAP para a escrituração automática de documentos:

- O processo contemplará o serviço de disponibilização da aplicação, suporte técnico, apoio, evolução, sustentação e manutenção com atualização da versão do aplicativo em tela.

2. Da Justificativa da Contratação

2.1. A Telecomunicações Brasileiras SA - Telebras é uma sociedade anônima aberta, de economia mista, constituída em 09 de novembro de 1972, nos termos da autorização inscrita na Lei nº 5.792, de 11 de julho de 1972 e de acordo com o Decreto nº 7.175/2010, que foi substituído pelo 9.612/2018, cabe à TELEBRAS implementar a rede privativa de comunicação da administração pública federal, apoiar e suportar políticas públicas em banda larga, além de provar infraestrutura e redes de suporte a serviços de comunicações prestados por empresas privadas, estados, Distrito Federal, municípios e entidades sem fins lucrativos,

2.2. Apesar da empresa ter sido fundada em 1972, ela passou por uma "recriação" em 210, com uma missão e focos diferentes. Por consequência, surgiu a necessidade de uma ruptura na sua estrutura computacional, transformando suas aplicações e buscando as melhores práticas de mercado.

2.3. Nesse novo cenário, considerando a sua atuação no âmbito nacional, a TELEBRAS ficou obrigada a se inscrever no cadastro de contribuintes do Distrito Federal e dos 26 estados, além da necessidade de se inscrever no cadastro de contribuintes de municípios onde executam obras e/ou vendem serviços enquadrados no campo de incidência do imposto sobre serviços de qualquer natureza.

2.4. O ajuste SINIEF nº 7 de 04/07/2022, institui a Nota Fiscal Fatura de Serviços de Comunicação Eletrônica, modelo 62 e o documento Auxiliar da Nota Fiscal de Serviços de Comunicação Eletrônica. o Ato COTEPE /ICMS nº 27/22 de 04/12/2022, publicado o manual de orientações do contribuinte da Nota Fiscal de Serviço de Comunicação - NFCOM, no qual são disposições as novas regras para emissão da NFCOM, que apresentam grandes modificações e adaptações operacionais.

2.5. O ponto crítico do processo está sujeito à obrigação da emissão das notas fiscais para cada município onde houver a prestação do serviço, o que implica em aumento significativo do volume de coleta de documentos fiscais, exigindo a revisão dos processos internos e adequação dos recursos humanos capazes de suportar a nova realidade. Atualmente a TELEBRAS recebe das operadoras de serviços de comunicação, em média 600 notas fiscais por mês agrupadas por UF, com a concentração entre os dias 20 e 30 do mês, considerando as entradas em 01/11/2025 da NFCOM, consequentemente com as receitas por municípios, a estimativa-se um aumento do volume mensal para aproximadamente 5500 notas.



TLBREF-202500136A

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

2.6. Pelo o exposto, fundamenta-se a necessidade de uma contratação de uma aplicação de mercado que automatize os serviços de recepção de notas fiscais desde a busca destes documentos na SEFAZ e na Portal de NFS-e e o serviço de internalização automática no ERP - SAP - ECC dos documentos fiscais. Para atender a necessidade da TELEBRAS, tal objeto é indispensável para permitir o registro preciso e tempestivo das operações, governança de dados, facilitando o cumprimento das obrigações fiscais e tributárias, reduzindo os riscos de inconsistências e autuações.

3. Da Classificação do Bem e do Enquadramento Legal

3.1. RELIC - Regulamento Interno da Telebras Regulamento de Licitações e Contratos da Telecomunicações Brasileiras S.A.

3.2. Lei 13.303/2016: Dispõe sobre o Estatuto Jurídico da Empresa Pública, de Sociedade de Economia Mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

3.3. Decreto nº 3.555/2000: Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação designada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

3.4. Conforme o Art. 21 e 22 Seção II do Regulamento Interno da TELEBRAS Regulamento de Licitações e Contratos da Telecomunicações Brasileiras S.A. o Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para atendimento do que consta no documento de oficialização de demanda, bem como demonstrar as disposições técnicas e econômicas das soluções definidas, fornecendo as informações possíveis para subsidiar o processo de contratação.

3.5. Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

3.6. Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR - Estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades relacionadas à segurança da informação para o tratamento da informação em ambiente de computação na nuvem.

3.7. Instrução Normativa SLTI nº 01/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

3.8. A contratação de TI analisada neste Termo de Referência enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar a solução escolhida.

3.9. A contratação é comercializada por mais de uma empresa no mercado sendo, portanto, padronizado pelo mercado de Tecnologia da Informação, podendo ser utilizada a modalidade de Pregão Eletrônico, conforme recomendações do Parágrafo único do art. 20 da IN04/2010, e do tipo MENOR PREÇO POR LOTE quando for o caso, conforme Art. 2º § 1º do Regulamento de Licitações e Contratos da TELEBRAS, conforme arts. Decreto nº 10.024 /2019 e art. 54, da Lei 13.303/16. O Regime de execução é por PREÇOS UNITÁRIOS, visto que as unidades são claras e definidas, conforme indicado no quantitativo é estimado.

3.10. Os serviços especificados neste Termo de Referência são caracterizados como de natureza contínua, enquadrados no conceito descrito na Instrução Normativa 02 do Ministério do Planejamento - Anexo I transcrito "SERVIÇOS CONTINUADOS são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente" complementado e justificado a seguir:

3.10.1. No caso de sustentação, falhas, necessidade de correções que possuem prazos legais, sanções ou mesmo necessidade rápida da informação para tomada de decisão descabendo a possibilidade da falta dos serviços associados;

3.10.2. Justifica-se, ainda, que a empresa não dispõe de quadro próprio especializados em tecnologia da informação, em número suficiente de profissionais, para fazer frente a essas necessidades, o que corrobora com a contratação destes serviços.



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

3.11. O objetivo da contratação é assegurar uma justa concorrência de mercado, atraindo fornecedores comprometidos com a qualidade do serviço e das entregas e que tenham recursos humanos e tecnológicos compatíveis com os níveis de proficiência requeridos.

3.12. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade de Pregão, atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência. A justificativa é que se trata da contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como "serviço comum", de acordo com o Decreto 7174/2010 artigo 9º, § 2º

3.13. Alinhamento PDTI: o atendimento da necessidade está alinhado ao plano diretor de tecnologia da informação da Telebras.

4. Da Descrição do Objeto

4.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços e soluções, com suporte avançado do fabricante e garantia de 60 meses, para nova solução informatizada para gestão de processos inbound de Notas fiscais no modelo de Software como Serviço – SAAS (Software as a Service) de entrada de documentos junto ao ERP -SAP – ECC.

4.2 A prestação dos serviços deverá contemplar todas as etapas para o devido funcionamento e conter os serviços macro:

4.2.1. Processo de Inbound:

- NF-e (modelo 55)
- NFS-e (modelo 01)
- NFCOM (modelo 62)
- CT-e (modelo 57 e 67)
- NF3E (modelo 66)
- e outros documentos fiscais que venham a ser disponibilizados eletronicamente.

4.2.1.1. O Processo de Inbound deve garantir o download de 100% das notas fiscais emitidas eletronicamente, XML e PDF,

4.2.2. O Sistema deve possuir nativamente no mínimo as seguintes características sem necessidade de customização:

4.2.2.1. Disponibilizar monitor para visualizar e processar documentos fiscais capturados no ERP SAP, permitindo a visualização dos documentos com possibilidade de seleção individual ou coletiva de documentos a serem processados.

4.2.2.2 Deve disponibilizar no SAP as seguintes funcionalidades

- Monitor de visualização e processamento;
- Filtros para facilitar a exibição dos documentos;
- Exibição e download dos arquivos XML e PDF;
- Exibição das informações contidas nos documentos;
- Log dos históricos dos documentos;
- Configuração das etapas a serem processadas por tipo de documento;
- Atribuição manual de pedidos de compras para documentos que exijam a contabilização;
- Atribuição automática do pedido de compras para documentos que exijam a contabilização, contanto que o número do pedido seja mencionado nas tags <xPed> e <nItemPed> do xml, ou então no corpo do texto da discriminação de serviços para NFS-e, seguindo um determinado padrão determinado;
- Simulação de impostos prévio para documentos que a atribuição de pedidos de compras;
- Configuração de DE/PARA de informações para documentos que serão somente escriturados;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

- Configuração de conversão de unidades de medida XML/SAP, sem fator de conversão, uma vez que o fator de conversão será definido conforme cadastro do material SAP;
- Processamento automático ou manual, dependendo de configurações a serem definidas em tempo de projeto, de documentos SAP, tais como:
 - Entrada física (MIGO)
 - Folha de registro de serviço (ML81N)
 - Documento contábil (FB01)
 - Entrada Fiscal (MIRO)
 - Escrituração Writer (J1B1N)
- Processamento automático ou manual, conforme configurações a serem definidas em tempo de projeto:
 - Validação de diferenças de valor líquido, impostos e valor total do documento
 - Bloqueio do documento e notificação para área responsável
 - Reconhecimento de entrada física (MIGO) e folha de serviço (ML81N) realizada manualmente, interpretando o histórico do pedido de compras
 - Manifesto automático do evento de confirmação da operação de NF-e e CT-e na SEFAZ
- Anexo dos arquivos XML e PDF no documento de entrada fiscal (MIRO)

4.3. Cenários previstos

- NF-e:
 - Compras normais
 - Ativo Imobilizado
 - Uso e Consumo
 - Operações Triangulares
 - Transferências entre Centros
 - Retorno de Comodato
 - Bonificações, Doações e Brindes
 - Subcontratação
- NFS-e/NFCOM/NF3e
 - Contratação de serviços normais com/sem contratos
 - Faturas de Água
 - Faturas de Energia
 - Faturas de Telecomunicação
- CT-e:
 - Frete com referência à NF-es de compras (FOB) contabilizado como débito posterior
 - Frete com referência à NF-es de venda (CIF)
 - Frete complementar com referência a outra CT-e

4.4. Disponibilizar documentação de configuração e treinamento com material de apoio para manuseio da ferramenta para os usuários gestores da aplicação.

4.5. O sistema deverá ser de uma única empresa, de modo que não será aceita solução composta por módulos distintos, desenvolvidos por outras empresas;

4.6. O sistema deverá possuir o recurso de utilização de licenças nominais e concorrentes;

4.7. O sistema deverá ser solução na nuvem, contemplando os serviços de implantação/configuração, parametrização, adequação, implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, visando atender as necessidades da TELEBRAS, conforme as características, condições, obrigações e requisitos técnicos contidos no Termo de Referência e demais anexos deste edital

4.8. O sistema deverá ser fornecido na sua última versão homologada pela CONTRATADA;

4.8.1. Todo hardware e software envolvido no fornecimento da solução, incluindo servidores de banco de dados e aplicação, deverá ser fornecido e mantido pela CONTRATADA.



4.8.2. A TELEBRAS será isenta de qualquer ônus adicionais para qualquer aquisição ou manutenção de componentes de terceiros.

4.8.3. A CONTRATADA será responsável pela alta disponibilidade e performance dos hardwares e softwares envolvidos na solução.

5. Dos quantitativos do Objeto

5.1. O quantitativo foi estimado levando em consideração a escrituração mensal de notas e a expectativa de crescimento, inclusive com a entrada em produção a partir de 01/11/2025 da NFCOM

5.2. As propostas apresentadas, durante procedimento de pregão eletrônico, deverão informar os dados conforme tabela abaixo:

SERVIÇO	QUANTIDADE	VALOR	DETALHAMENTO
Subscrição de uso da aplicação	01 ano	xxxxxxx	O valor é anual, podendo ser pago em parcelas mensais ou em parcela única
Serviço de implementação	01	xxxxxxx	Pagamentos em parcelas conforme cronograma de entregáveis.

5.3. A classificação das propostas será pelo critério de menor preço por item e por lote.

6. Prazos, Local e Condições de Entrega ou Execução

6.1. DOS PRAZOS

6.1.1. Serviço de Implantação do projeto:

6.1.1.1. Até o 5º dia útil, após a assinatura do contrato, a CONTRANTE deverá definir a data de abertura do projeto

6.1.2. Reunião de abertura do projeto:

6.1.2.1. A data da reunião de abertura do projeto será definida pela CONTRATANTE;

6.1.3. A CONTRATADA deverá:

6.1.3.1. Comparecer à reunião de abertura do projeto com o preposto e demais integrantes da equipe de coordenação e gerência de atendimento;

6.1.3.2. Apresentar na reunião de abertura do projeto o Planejamento e Metodologia para prestação de serviços;

6.1.3.3. Entregar o plano de implantação;

6.1.2. Cronograma estimado de implantação do sistema em ambiente de produção;

6.1.2.1. O cronograma definitivo do projeto com suas datas será entregue pela CONTRATADA após a reunião de abertura do projeto;

6.1.2.1.1. Cada etapa será considerada concluída após a homologação e aceite formal da CONTRATANTE.

6.1.2.2. Estabelecimento de agenda de trabalho;

6.1.2.3. Definição das equipes envolvidas;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

6.1.2.4. Organograma do projeto;

6.1.2.5. Pontos de controle;

6.1.2.6. Plano de gestão de mudanças;

6.1.3. A implantação compreende 6 etapas dadas conforme detalhamento a seguir:

6.1.3.1. Planejamento e instalação

6.1.3.2. Determinar a estratégia de execução do projeto onde deve ser realizada a reunião de abertura e elaboração do cronograma definitivo;

6.1.3.3. O objetivo desta fase consiste em preparar o planejamento detalhado das demais etapas do Projeto de implementação do sistema;

6.1.3.4. A CONTRATADA deverá:

- a) Montar equipe de implementação;
- b) Desenvolver o plano de gerenciamento do projeto;
- c) Planejar o gerenciamento do escopo e requisitos;
- d) Planejar o gerenciamento do cronograma;
- e) Planejar a execução e o controle de todas as atividades elencadas neste item;
- f) Capacitar a equipe do CONTRATANTE em treinamento;

6.1.3.5. A CONTRATADA deverá prever, no plano de gerenciamento do cronograma, as atividades necessárias para gerenciar o término pontual do projeto, dentre essas:

- a) Definir as atividades macro - Processo de identificação e documentação das ações específicas a serem realizadas para produzir as entregas do projeto;
- b) Sequenciar as atividades - Processo de identificação e documentação dos relacionamentos entre as atividades do projeto;
- c) Estimar as durações das atividades - Processo de estimativa do número de períodos de trabalho que serão necessários para terminar atividades individuais com os recursos estimados;
- d) Desenvolver o Cronograma - Processo de análise de sequências de atividades, durações, requisitos de recursos e restrições de cronograma para criar o modelo de cronograma do projeto para execução, monitoramento e controle do mesmo.

6.1.3.6. O início da execução da implantação dos processos de trabalho dependerá do aceite do plano de projeto pela TELEBRAS;

6.1.3.6.1 O cronograma de implantação, para o planejamento e controle das atividades, deverá ser entregue em formato compatível com o MS-Project 2010 ou superior. O Plano do Projeto deverá ser apresentado à TELEBRAS para aprovação;

6.1.3.6.2. Qualquer necessidade de alteração no cronograma do projeto que envolva atividades ou recursos da CONTRATANTE, ou ainda, atraso na entrega de algum produto, deverá ser comunicada previamente à TELEBRAS para análise e aprovação;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

6.1.3.6.3. Os custos dos serviços de planejamento do projeto estarão incluídos na proposta de preço para o fornecimento e implantação da solução;

6.1.3.7. Deverá ser utilizada uma metodologia de gerenciamento de projetos, compatível com as práticas recomendadas pelo PMI (Project Management Institute), prevendo as atividades baseadas nas áreas de conhecimento: integração, escopo, tempo, custos, qualidade, riscos, comunicações, recursos humanos e aquisições.

6.1.4. Levantamento e definições

6.1.4.1. Sequência de entrevistas com especialista no sistema para elaboração da documentação com as principais definições e fluxos do processo. Desenvolver o Cronograma - Processo de análise de sequências de atividades, durações, requisitos de recursos e restrições de cronograma para criar o modelo de cronograma do projeto para execução, monitoramento e controle do mesmo.

6.1.4.2. Parametrização do sistema

6.1.4.3. O serviço de parametrização e customização da Solução é de responsabilidade da CONTRATADA. A instalação de todos os componentes necessários ao funcionamento da Solução será no ambiente da CONTRATADA de forma a atender às necessidades de processamento e visando o pleno atendimento de todos os processos e requisitos de negócio e técnicos, conforme descritos neste documento.

6.1.4.4. A CONTRATADA deverá realizar a integração do sistema com a Active Directory da CONTRATANTE, possibilitando o login único do usuário.

6.1.4.5. A customização do sistema será realizada pela CONTRATADA, que fará as alterações ou adições necessárias no código fonte do sistema, inclusive o desenvolvimento de novos módulos, formulários, telas e/ou relatórios, para fins de garantir a implementação de todos os requisitos constantes neste documento;

6.1.4.6 A CONTRATADA deverá parametrizar as telas e relatórios da solução para atender a identidade da TELEBRAS, bem como para melhorar a usabilidade;

6.1.4.6.1. O serviço de parametrização e customização abrangerá o levantamento detalhado de todos os requisitos constantes deste documento, junto ao usuário gestor do sistema, visando garantir o atendimento das necessidades da TELEBRAS;

6.1.4.6.2. As customizações realizadas não poderão inviabilizar o processo de atualização de versão, aplicação de patches de correção e pacotes de segurança, bem como tais processos não deverão causar impacto nas customizações realizadas e futuras.

6.1.5. Teste e homologação.

6.1.5.1 Realizar testes juntamente com os usuários do sistema para validar a parametrização e a importação dos dados e documentos;

6.1.5.2. O Software será submetido a testes de aceitação, visando verificar a sua aderência aos critérios de qualidade deste Termo de Referência e eventuais anexos, incluindo a confirmação da importação ou integração dos dados das bases corporativas da Contratante;

6.1.5.3. A CONTRATADA deverá acompanhar os testes durante todo o processo de homologação;

6.1.5.4. Em caso de insucesso devido à inexecução total ou parcial de responsabilidade da CONTRATADA, esta deverá corrigir todas as deficiências identificadas, sem custos adicionais para a CONTRATANTE. Novos testes deverão ser executados assim que a CONTRATADA informar a correção das deficiências. Novo prazo para homologação deverá ser formulado;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

6.1.5.5. Não serão aceitas, para efeito de comprovação e homologação técnica, declaração da Contratada de que as funcionalidades estão em desenvolvimento ou serão desenvolvidas.

6.1.5.6. A CONTRATADA deverá elaborar plano de testes das configurações, cargas e contendo no seu escopo:

- a) Instruções para acesso ao ambiente de homologação da solução;
- b) Relação das pessoas da CONTRATADA que irão trabalhar na implantação do sistema;
- c) A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica capacitada para execução de todas as atividades de implementação, parametrização e suporte;
- d) A CONTRATADA deverá disponibilizar Gerente de Projeto, que deverá ser profissional com experiência comprovada em Gestão de Projetos com características técnicas e funcionais semelhantes ao objeto deste Documento Técnico;
- e) A CONTRATANTE indicará um Líder de Projeto, responsável pelo acompanhamento e controle dos trabalhos realizados durante a vigência dessa contratação junto ao Gerente de Projeto da CONTRATADA;
- f) Nenhuma alteração no corpo técnico ou gerencial da CONTRATADA poderá afetar o cronograma, nem tampouco a qualidade dos produtos contratados, assim, como toda alteração efetuada deverá ser previamente comunicada a CONTRATANTE;

6.1.6. Operação Assistida;

6.1.6.1. O serviço de operação assistida em produção é de responsabilidade da CONTRATADA e corresponde ao acompanhamento dos profissionais da TELEBRAS, nos processos e atividades, considerando todo o ciclo de vida da Solução que será disponibilizada pela CONTRATADA;

6.1.6.2. A operação assistida consiste na consumação dos dados com a finalidade de se verificar inconsistências, batimentos dos dados e até operacionalização e funcionamento do sistema;

6.1.6.3. Problemas operacionais do cotidiano;

6.1.6.3.1. Após a disponibilização em produção, inicia-se o período de operação assistida, durante o qual técnicos da CONTRATADA acompanharão o funcionamento da Solução, adaptando-a para tratar situações não previstas, corrigindo erros, solucionando dúvidas dos usuários, verificando o desempenho e disponibilidade da Solução, otimizando a solução e atualizando a documentação, entre outras atividades necessárias para estabilização do software;

6.1.6.4. O período de operação assistida terá duração máxima de 60 (sessenta) dias, podendo ser fracionados de forma não ininterrupta;

6.2 Treinamentos.

6.2.1. A CONTRATADA deve elaborar o conteúdo programático do treinamento, que será validado pela CONTRATANTE, e fornecer o material didático e manual.

6.2.2. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de treinamento para os usuários da CONTRATANTE;

6.2.2.1 O serviço de treinamento deverá ser iniciado no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a conclusão do serviço de implantação;

6.2.3. O treinamento poderá ser ministrado de forma remota;



6.2.3.1. O conteúdo programático do treinamento deverá abranger a administração e operação da solução, de acordo com o nível do usuário;

6.2.3.2. Juntamente com o Plano de Implantação e cronograma, apresentar um Plano de Treinamento, com definição da carga horária, mediante horário a ser combinado com a Gerência e colaboradores a serem treinados;

6.2.3.3. Todos os custos do treinamento serão de responsabilidade da CONTRATADA, como por exemplo: custos com remuneração do (s) instrutor (es), confecção de material didático e certificados, viagens, deslocamentos, hospedagem e alimentação.

6.2.3.4. O treinamento abrangerá a operação e administração da Solução, em turmas exclusivas para a TELEBRAS, cujo agendamento se fará de comum acordo entre as partes contratantes;

6.3. A CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE a seguinte documentação referente à disponibilização da solução:

6.3.1. Roteiro de instalação completo do sistema, incluindo os componentes de sua plataforma;

6.3.2. Roteiro de instalação de pacotes de atualização e correção da solução;

6.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar dois ambientes do sistema:

6.3.4. AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO: ambiente dedicado para homologação do sistema e para testar ajustes e suas funcionalidades, que serão posteriormente colocadas em produção ou em casos de problemas serão refeitos, caso não ocorra à aprovação por parte deste cliente;

6.3.5. AMBIENTE DE PRODUÇÃO: ambiente dedicado a execução das rotinas de trabalho dos colaboradores da CONTRATANTE;

6.3.6. A CONTRATADA deverá fornecer o sistema em sua versão homologada mais recente;

6.3.7. A CONTRATADA deverá apresentar:

6.3.7.1. Identificação de todas as configurações a serem feitas na solução que permitam seu perfeito funcionamento, adequado às necessidades da CONTRATANTE, que abranja minimamente o seguinte:

6.3.7.1.1. Perfis de acesso;

6.3.7.1.2. Identificação do cenário;

6.3.7.1.3. Resultados esperados;

6.3.7.1.4. Manual de instrução para o usuário;

6.3.8 Implantar no ambiente de produção as configurações e cargas validadas pelo CONTRATANTE, após os testes da solução;

6.3.8.1. A CONTRATADA somente poderá efetuar a implantação da solução no ambiente de produção se atendidos os requerimentos para teste da solução;

6.4. Dispor de serviço técnico especializado para operacionalizar e manter os serviços contratados.

6.4.1. Prover serviço técnico especializado no processo de implantação, operação e sustentação dos serviços contratados;



6.4.2. A força de trabalho para a prestação dos serviços deverá possuir e demonstrar sua capacidade operacional, por meio de apresentação de certificados de capacitação, emitidos por empresa credenciada, quando couber;

6.4.2.1 Configuração, parametrização e operação da ferramenta;

6.4.2.2. Monitorar o desempenho da solução;

6.4.2.3. Executar tarefas de operação assistida da ferramenta;

6.5 A Operação Assistida consiste no acompanhamento local, realizado pela Equipe Técnica da Contratada, da fase inicial da utilização do Software no ambiente de produção, com acompanhamento da equipe interna de suporte da Contratante.

6.5.1 Produtos esperados da fase:

6.5.1.2. Apoiar os usuários na operação do Software, tirando dúvidas e orientando-os no manejo do sistema;

6.5.1.3. Corrigir erros, resolver incidentes, investigar e resolver problemas e pendências, de modo a estabilizar o sistema.

6.5.1.4. Garantir a operação segura e efetiva da solução;

6.5.1.5. Executar tarefas de orientação e consultivas;

6.6. Deverão ser fornecidas atualizações tecnológicas de correções de erros e/ou de melhorias nas soluções disponibilizadas, quando necessário, além das bases de conhecimento;

6.6.1. As atualizações da ferramenta deverão ser comunicadas previamente, sendo responsabilidade da contratada realiza-las de forma a não afetar a disponibilidade do sistema nem comprometer os dados da contratante.

6.6.2. A CONTRATADA deverá, em períodos de manutenção, disponibilizar mensagem na página de acesso contendo data e horário de duração da manutenção.

6.7. O acesso a todas as informações relativas ao serviço e seus componentes deverá estar franqueado a CONTRATANTE,

6.8. Manutenção do Sigilo das Informações.

6.8.1. Os relatórios gerados deverão ser classificados quanto ao sigilo das informações.

6.9. Os serviços deverão ser executados de acordo com os prazos estabelecidos a seguir:

	Prazo máximo para execução dos serviços					
	Nível de Criticidade / Prioridade	Característica	Início de Atendimento	Solução Paliativa	Solução Definitiva	
			Em tempo a partir da notificação			Tipo
Manutenção	Crítica	Paralisação do Sistema	15 minutos	6 horas	24 horas	A prazo e a criticidade do sistema
	Alta	Sem paralisação de sistema com indisponibilidade de dados e/ou fluxo	1 horas	8 horas	36 horas	
		Sem paralisação de sistema e com				



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Corretiva	Média	comprometimento de dados e/ou ambiente	2 horas	16 horas	48 horas	levar o atendimento em horário comercial
	Baixa	Sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente	2 horas	36 horas	72 horas	
Investigação	Alta	Necessidade que envolva vários usuários ou que comprometa a comunicação em dois sistemas ou fora da Telebras	1 hora	-	1 dia	Horário Comercial da Telebras
	Baixa	Necessidade que envolva apenas 1 usuário e sem comunicação	1 hora	-	1 dia	
Dúvidas	Complexa	Dúvida que envolva vários usuários ou módulos do sistema em questão	1 hora	-	2 dias	
	Simples	Dúvida que envolva apenas um usuário ou módulo do sistema	1 hora	-	1 dia	
Preventiva	Registrada pela Contratada	Atividade publicada pela Contratada	1 dia	-	5 dias	
	Acionada	Atividade acionada pela Telebras	1 dia	-	5 dias	

6.10. Considerando que:

6.10.1. Início do atendimento é o tempo em após o registro/notificação a CONTRATADA inicia a análise da solicitação.

6.10.2. Solução Provisória é o tempo que, após a notificação, a CONTRATADA envia um procedimento para resolver o problema de forma pontual.

6.10.3. Solução Definitiva é o tempo que, após a notificação, a CONTRATADA realiza todas as documentações necessárias e disponibiliza o procedimento/pacote com a entrega definitiva da solução, no caso de corretiva é a solução do problema, em caso de necessidade de janela de manutenção a mesma será agendada pela Telebras e caso a CONTRATADA tenha enviado toda a documentação o prazo será congelado.

6.10.4. Prazos em dias a solução deve ocorrer no limite de horário do registro do da demanda.

6.11. No prazo estipulado a CONTRATADA deverá executar todas as atividades previstas abaixo, bem como apresentar à Telebras todas as ações de contingência realizadas, no caso existir:

6.11.1. Diagnosticar o problema

6.11.2. Identificar alternativas de solução



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

6.11.3. Eliminar o problema detectado e disponibilizar à Telebras as correções necessárias sem que estas comprometam qualquer outro sistema, serviço ou qualquer funcionalidade do sistema

6.11.4. Documentar as correções implementadas.

6.12. Treinamento

6.12.1 Quando o treinamento tiver uma carga horária inferior a 12 horas deve ocorrer o planejamento em 2 dias e confecção dos materiais para aprovação em até 3 dias úteis, após a aprovação será agendado o dias do treinamento.

6.12.2 Quando o treinamento for superior a 5 dias úteis de planejamento, 1o dias úteis para confecção dos materiais para aprovação da Telebras, após a aprovação será agendado o dias do treinamento.

6.13. Nível Mínimo de Serviço Exigido

6.13.1. Nível mínimo de serviço exigido são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Telebras e mensuráveis estabelecidos entre a Telebras e a empresa CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados.

6.13.2. No nível mínimo de serviço exigidos estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados: o nível mínimo aceitável: e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

6.13.3. Os primeiros 60 dias após o início da execução dos serviços serão considerados com período e estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

6.13.4. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela Telebras, configura-se como não cumprimento do nível de serviço exigido, sendo neste caso aplicado a cláusula específica definidas nas sanções administrativas do contrato, levando em consideração o desconto no pagamento da fatura.

6.13.5. Quaisquer negociações acerca dos serviços demandados, inclusive não conformidades identificadas pela Telebras são conduzidas por meio de reuniões entre o responsável da Telebras e preposto . As decisões são formalmente registradas em ata de reunião, respeitando os níveis de serviços e padrões de qualidade estabelecidos no presente Termo de Referência. O aceite definitivo e a liberação da OS para faturamento não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela garantia do produto.

6.13.6. Ficam estabelecidos os Indicadores constantes da Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido

Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE)	
Indicador nº1	Atraso na prestação dos Serviços (APS)
Descrição do indicador	Mede os atrasos ocorridos por item nos serviços prestados
Responsável por apresentar Relatório	Contratada
Aferição	Pela Telebras
Fórmula de cálculo	$I_{aps} = (Q_{fP} \times 100) / Q_t$ <p>onde</p> $I_{aps} = \text{Índice de atraso na entrega}$



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

	QfP = Quantidade de Registros fora do Prazo Qt = Quantidade de Registros no mês
Nível mínimo de serviço exigido	Iaps Aceitável até 5% (cinco por cento) Iaps Inaceitável acima de 5% (cinco por cento)
Sanções	Iaps aceitável: nenhuma Iaps Inaceitável: glosa de 1% (um por cento) por índice de além do aceitável sobre o valor do serviço mensal Por exemplo: uma medição de 7,5% (sete e meio por cento) terão 2,5 *1*Valor da OS Valor mensal, limitado a 10% do valor mensal
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias

Indicador nº2	Índice de Reabertura de Incidentes (IRI)
Descrição do Indicador	Mede o atendimento indevido de incidentes
Aferição	Pela Telebras
Fórmula de cálculo	$Iri = (Tir / Ti) \times 100$ onde Iri = Índice de reabertura de incidentes Tir = Quantidade de incidentes reabertos Ti = Quantidade de Incidentes
Nível mínimo de serviço exigido	Iri Aceitável até 3% (três por cento) Iri Inaceitável acima de e% (três por cento)
Sanções	Iri aceitável: nenhuma Iri Inaceitável: glosa de 1% (um por cento) por índice de além do aceitável sobre o valor do serviço mensal Por exemplo: uma medição de 5,5% (cinco e meio por cento) terão 2,5 *1*Valor da OS Valor mensal, limitado a 10% do valor mensal
Forma de	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Auditoria	serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias
-----------	---

Indicador nº3	Nível de Satisfação de Treinamento (NST)
Descrição do Indicador	Mede o nível de satisfação dos treinados. Caso o nível de satisfação não atinja 70% (setenta por cento) por treinamento, este deverá ser refeito integralmente para aqueles que se manifestaram insatisfeitos. Deverá ter aferição de satisfação mesmo para os treinamentos refeitos
Aferição	Pela Telebras
Fórmula de cálculo	$Inc = (Qnc / Tpf) \times 100$ onde $Inc = \text{Índice de não conformidade de Satisfação com o Treinamento}$ $Qnc = \text{Quantidade de pontos aferidos na pesquisa}$ $Tpf = \text{Total de pontos da pesquisa}$
Nível mínimo de serviço exigido	Inc Aceitável acima ou igual a 70% (setenta por cento) Inc Inaceitável abaixo de 70% (setenta por cento)
Sanções	Inc aceitável: nenhuma Inc Inaceitável: glosa de 1% (um por cento) do valor mensal Valor mensal, limitado a 10% do valor mensal
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias

Os indicadores e a Não Conformidade são medidos e com aplicações e glosas de forma independentes.

7. Critério de Habilitação da Proposta/Qualificação Técnica

7.1. Para fins de habilitação ao certame, o Licitante classificado em primeiro lugar terá de satisfazer os requisitos relativos à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e qualificação técnica, logo após a aceitação da proposta, conforme Art. 58 e seus incisos da Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e Art. 107 e seus incisos do Regulamento de Licitações e Contratos da TELEBRAS S.A.

7.2. Se o Licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o Licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente forem emitidos somente em nome da matriz.

7.3. Relativo à Qualificação Técnica;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

7.3.1. A LICITANTE deverá apresentar documento que comprove o atendimento ao DECRETO Nº 9.637, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2018 que dispõe que todos os equipamentos destinados às atividades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, deverão ter características que permitam auditoria para fins de garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações;

7.3.2. Deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência de, no mínimo, 12 (doze) meses consecutivos, na execução de contratos individuais de prestação de serviços objeto deste Termo de Referência.

7.3.3. A empresa melhor classificada deverá comprovar através de meio oficial do fabricante que é credenciada /certificada, e esteja em nível de parceria, na solução ofertada.

7.4. A contratada deverá comprovar adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) por meio de Programa de Governança Privacidade de Dados, além de manter e possuir certificação da família ISO 27000.

7.5. A licitante deverá apresentar declaração, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso se sagre vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com nível superior e com as certificações ou equivalentes:

7.6. Gerente de Projetos com certificação Certificação Project Management Professional (PMP) ou equivalente;

7.7. Todos os profissionais deverão possuir qualificação plena e conhecimento técnico compatível com a complexidade das demandas a serem atendidas.

7.8. A TELEBRAS S.A. reserva-se o direito de fazer diligências para confirmar as informações prestadas nos atestados de capacidade técnica.

7.9. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecimento neste Termo de referência.

8. Da Estimativa de Preços

8.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas, tendo vista a adoção do critério de julgamento por menor preço.

9. Da Dotação Orçamentária

9.1. Orçamento aprovado para o exercício de 2025, essa contratação é parte do item 3700-GTI_07 do PLAC 2025 da TELEBRAS.

10. Da Vigência do Contrato

10.1. O objeto da contratação — aplicação de mensageria e automação da recepção de documentos fiscais eletrônicos com integração ao ERP SAP — é caracterizado como **serviço contínuo**, conforme definido na Instrução Normativa nº 2/2008 . A interrupção desses serviços comprometeria:

- A escrituração fiscal e tributária da empresa;
- A conformidade com obrigações legais (ex.: NFCOM, SINIEF, SEFAZ);
- A governança de dados e a integridade dos registros contábeis.

10.2. O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, a partir da data de sua assinatura em conformidade com o Art. 19 do RELIC Telebras.

10.2.1. Conforme os termos deste documento e o estudo técnico preliminar, trata-se de serviço continuado o que respalda o prazo solicitado.



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

10.3. Durante a vigência do Contrato, os preços pactuados poderão ser reajustados, no máximo, com base na variação de custos definida pelo ao Índice de Preços ao Consumidor - IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

10.3.1. O reajuste poderá ocorrer após, no mínimo, um ano de prestação de serviços, se previamente solicitado;

10.3.2. Os reajustes subsequentes ao primeiro serão efetuados quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre do último reajuste;

10.3.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice, será calculado pela última variação conhecida;

10.3.4. Caso o índice estabelecido para reajuste 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.

10.4. Resilição

10.4.1. Após 12 (doze) meses subsequentes à celebração deste Contrato, qualquer das partes poderá solicitar a resilição deste instrumento, por meio de correspondência a ser entregue com no mínimo 6 (seis) meses de antecedência.

11. Das Condições e Prazos de Pagamento

11.1. As faturas somente podem ser emitidas após as medições dos serviços e a confirmação de que todos os serviços foram fornecidos, e ocorrerá mensalmente, em conformidade esta previa está condicionada ao atestadas pelo fiscal através de TAD - Termo de Aceite Definitivo.

11.2. No valor a ser pago à CONTRATADA estão incluídos todos os tributos, contribuições fiscais e para fiscais, previdenciárias e encargos sociais e trabalhistas, além de quaisquer outras despesas necessárias à execução do Contrato.

11.2.1. Estão incluídos também todos os custos com viagens, deslocamento, diárias e passagens necessárias ao cumprimento das atividades descritas neste Termo de Referência, englobando atividades a serem executadas em Brasília.

11.3. O pagamento será efetuado, em moeda corrente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da entrega da Nota Fiscal /Fatura, com emissão de Ordem Bancária para crédito em conta corrente da CONTRATADA, ficando a mesma responsável em fornecer e manter atualizados todos os seus dados bancários, para fins de recebimento.

11.4. A nota fiscal que for rejeitada por falta de clareza na descrição do objeto, valor dos impostos, data e validade, dentre outros fatores, será devolvida à CONTRATADA para correções, iniciando a contagem do prazo de pagamento na sua reapresentação.

11.5. O ato de devolução da nota fiscal para a CONTRATADA, conforme exposto no subitem acima, em nenhuma hipótese autoriza ou enseja a CONTRATADA a rescindir a execução do objeto bem como não enseja a encargo moratório em prejuízo da TELEBRAS, constante deste Termo de Referência.

11.6. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da regularidade fiscal da CONTRATADA.

11.7. Nos casos de eventuais atrasos no pagamento da Nota Fiscal devidamente atestada, desde que a LICITANTE vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, será atualizado financeiramente até a data do efetivo pagamento, de acordo com a variação do IPC, pro rata dia, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Na qual:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira em que i = variação IPC.

12. Do Reajuste/Repactuação/Reequilíbrio

12.1. Poderá ocorrer após, no mínimo, um ano de prestação de serviços, se previamente solicitado;

12.2. Para efeito da definição do índice, máximo, a ser aplicado nos reajustes, adotar-se-á a variação de custos definida pelo ao Índice de Preços ao Consumidor - IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

12.3. Os reajustes subsequentes ao primeiro serão efetuados quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre do último reajuste

12.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, A TELEBRAS pagará à CONTRATADA, a importância calculada pela última variação conhecida.

12.5. 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.

13. Da Garantia da Execução do Contrato

13.1. A CONTRATADA deverá apresentar à TELEBRAS, no prazo máximo de até 5 dias úteis, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, sob qualquer das modalidades previstas no § 1º, Art. 70 da Lei nº 13.303/16, podendo optar por: caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.

13.2. A garantia prestada será liberada ou restituída após o término da vigência contratual observado o disposto no art. 70, § 4º da Lei nº 13.303/16.

13.3. No caso da utilização de garantia pela TELEBRAS, em função de quaisquer sanções administrativas ou glosa, para se ressarcir de prejuízos resultantes de ação ou omissão da CONTRATADA, bem como para liquidação de danos por ela causados a terceiros, na execução do Contrato, a CONTRATADA deverá fazer a respectiva reposição, no prazo máximo e improrrogável de 05 dias úteis, a contar da data em que for notificada, sob pena de aplicação das penalidades.

13.4. A garantia prestada pela CONTRATADA responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e também pelas multas que venham a ser impostas pela TELEBRAS. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

13.5. No caso de eventuais repactuações, a CONTRATADA deverá aumentar a garantia no percentual proporcional ao valor repactuado, no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação pela TELEBRAS.

13.6. Quando a garantia for prestada através de títulos da dívida pública, a titularidade destes deverá ser transferida à TELEBRAS, enquanto perdurarem as obrigações da CONTRATADA.



13.7. Em caso de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia, expressa pelo fiador, dos benefícios previstos nos artigos 827 e 836 do Código Civil Brasileiro, assim como conter cláusula de prorrogação automática, até que o TELEBRAS confirme o cumprimento integral das obrigações da CONTRATADA.

14. Da Garantia do Objeto

14.1. A garantia para os serviços prestados será obrigatória e seu prazo será de 90 (noventa) dias, a contar da data de assinatura do TAD - Termo de Aceite Definitivo dos serviços pela Telebras.

14.2. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas identificadas deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para a Telebras.

14.3. Estes registros ocorrerão em ferramenta indicada pela Telebras.

14.4. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do contrato.

15. Fiscalização e acompanhamento

15.1. A execução dos serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, será acompanhada por servidor indicado para atuar como Fiscal de Contrato Titular e um Fiscal de Contrato Suplente, em conformidade com a Diretriz 228 - Fiscalização de Contratos Administrativos, o qual deverá observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório de acompanhamento, constando a medição, a avaliação do desempenho da contratada e as possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

15.2. No cumprimento de suas atribuições, o Fiscal do Contrato Titular e, na sua ausência, o Fiscal do Contrato Suplente, atuará com suporte das demais áreas internas da Telebras envolvidas no processo da gestão contratual, e a ele competirá dirimir as dúvidas que surgirem durante a vigência do Contrato e de tudo dará ciência à Administração, conforme definido no art. 132 do Regulamento de Licitação e Contratos da Telebras.

15.3. Os Fiscais do Contrato designados serão responsáveis pela execução da fiscalização, ou seja, pelo acompanhamento e recebimento dos materiais, equipamentos e serviços existentes nos Pedidos de Compra, gestão dos requisitos contratuais e abertura do processo de pagamento (incluindo a emissão e assinatura de termos e atesto de Notas Fiscais).

15.4. Os dados dos respectivos Fiscais (nome, e-mail e telefone fixo) serão informados à CONTRATADA, na reunião de Kick-off.

15.5. A gestão do Contrato ocorrerá através dos procedimentos descritos neste termo de referência e seus anexos.

15.6. O Fiscal do Contrato (Titular ou Suplente) e o Gestor do Contrato decidirão sobre a abertura de Processo Administrativo e a resolução de quaisquer questões não definidas neste Termo de Referência.

16. Das Obrigações da Telebras

16.1. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA para prestação dos serviços;

16.2. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelecem o Edital e o Contrato.

16.3. Prestar à Contratada as informações e esclarecimentos que esta vier a solicitar para a efetivação do fornecimento;

16.4. Efetuar o pagamento à CONTRATADA conforme prazo e forma prevista neste Termo de Referência;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

16.5. Notificar a CONTRATADA, por escrito, todas as ocorrências atípicas registradas na fase de entrega e ou de garantia das licenças;

16.6. Comunicar a CONTRATADA para que seja efetuada a substituição de empregado que, por qualquer motivo, não esteja correspondendo às expectativas.

16.7. Rejeitar no todo ou em parte dos equipamentos ou materiais não aprovados na fase de aceite, bem como aquelas entregues fora das especificações técnicas definidas;

16.7.1. Aplicar à CONTRATADA, quando necessário, as sanções legais cabíveis, garantida a ampla defesa;

16.8. Fiscalizar toda a execução do objeto, inclusive durante o período de garantia, como forma de assegurar todas as condições estabelecidas;

16.9. Dirimir, por intermédio do Fiscal do contrato, as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.

16.10. Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos funcionários da TELEBRAS;

17. Das Obrigações da Contratada

17.1. Realizar a entrega do OBJETO conforme especificação e prazos descritos neste termo, a contar da assinatura do contrato e de acordo com as especificações técnicas e demais condições expressas neste Termo de Referência;

17.2. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, técnica e trabalhista estabelecidas no Edital e em seus anexos e que ensejaram a contratação, sob pena da retenção dos pagamentos até sua regularização, sem ônus para a Telebras e sem prejuízo da aplicação das sanções decorrentes.

17.3. Manter sede, filial ou escritório, caso não possua, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data da assinatura do contrato, em Brasília/DF com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Telebras, bem como qualquer procedimento da empresa. Conforme item 9.1.11 do Acórdão 1214 /13 "Seja fixada em contrato a obrigatoriedade de a contratada instalar, em prazo máximo de 60 (sessenta) dias, escritório em local (cidade/município) previamente definido pela administração".

17.4. Seguir normas, políticas e procedimentos da Telebras, no que concerne a execução do objeto.

17.5. Responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato, arcando com os eventuais prejuízos causados à Telebras ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida pelo pessoal envolvido na execução do objeto contratado, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela Telebras.

17.6. Comunicar à Telebras, por escrito, quaisquer anormalidades, que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

17.7. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à Telebras, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

17.8. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados aos equipamentos, instalações, patrimônios e bens da TELEBRAS ou de terceiros, em decorrência da entrega ou retirada dos produtos e da execução dos serviços deste Termo de Referência;

17.9. Manter, durante a execução do contrato, as condições que ensejaram a contratação;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

17.10. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações oriundas da adjudicação, sem prévia e expressa anuência da Contratante;

17.11. Assegurar a cobertura de garantia de qualidade com assistência técnica qualificada, on-site, seguindo-se os padrões dos fabricantes e utilizando-se mão-de-obra devidamente qualificada e certificada nos equipamentos adquiridos;

17.12. Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;

17.13. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

17.14. Manter a canal de atendimento conforme estabelecido no presente Termo de Referência;

17.15. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela Contratante cujo representante terá poderes para sustar o serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária e recusar os materiais e equipamentos empregados que julgar inadequado;

17.16. Cumprir e obedecer às normas internas de segurança, de acesso e permanência as dependências físicas da Telebras, quando necessária à execução do objeto;

17.17. Assumir toda a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do objeto;

17.18. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório;

17.19. Não veicular publicidade ou qualquer informação quanto à prestação do objeto desta contratação sem prévia autorização da Telebras, sob pena de medidas administrativas.

17.20. A CONTRATADA se compromete para a execução dos serviços contratados pela Telebras, profissionais com:

17.20.1. Competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pela Telebras, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.

17.20.2. Preposto, com certificação PMP provida pelo PMI - Project Management Institute (www.pmi.org) e experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, com as seguintes responsabilidades:

17.20.2.1. Executar a gestão geral do contrato por parte da contratada, com a visão de todas as ordens de serviço em desenvolvimento, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos.

17.20.2.2. Participar periodicamente, sempre que convocado pela Telebras, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à os em execução, em ambiente de interesse da Telebras, com representantes da Telebras.

17.20.2.3. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência das os.

17.20.2.4. Realizar a gestão quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

17.21. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a Telebras.



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

17.22. Informar à Telebras, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, CPF e no número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

17.23. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de ações de contingências, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem a seus locais de trabalho.

17.24. Manter seus empregados, quando nas dependências da Telebras, devidamente identificados com crachá subscrito pela CONTRATADA, no qual constará, no mínimo, sua razão social, nome completo do colaborador e sua fotografia.

17.25. Tomar todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da Telebras.

17.26. Cumprir, às suas expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.

17.27. A CONTRATADA deverá garantir que a solução adquirida mantenha uma disponibilidade mínima de 99,1% ao mês, considerando o tempo total de operação previsto para o serviço.

17.27.1. Em caso de falha que impeça o funcionamento adequado da solução, a CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE, por meio de canal oficial previamente definido, informando:

- A natureza da falha;
- O impacto nos serviços;
- As medidas corretivas adotadas;
- A previsão de normalização.

17.27.2. O tempo máximo de resposta para início da tratativa da falha será de até 2 (duas) horas, contadas a partir da detecção ou comunicação da indisponibilidade.

17.27.3. A indisponibilidade superior ao limite estabelecido poderá ensejar glosa proporcional no faturamento mensal, conforme critérios definidos no contrato, além da aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

18. Das Sanções

18.1. Além daquelas determinadas por leis, decretos, regulamentos e demais dispositivos legais, a CONTRATADA estará sujeita a:

18.1.1 Pela inexecução total ou parcial, ou ainda por atraso ou descumprimento das obrigações da CONTRATADA, a TELEBRAS pode, assegurado o devido processo legal, aplicar penalidades de natureza pecuniárias, de obrigações de fazer ou de não fazer e, em especial, as seguintes sanções:

a) Advertência escrita;

b) Multas; e

c) Suspensão temporária para participar de licitação e impedimento de contratar com a TELEBRAS, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

18.2. Pela inexecução total ou parcial ou descumprimento das obrigações aplicar à Contratada multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, assegurado o devido processo administrativo.



18.3. Caso a CONTRATADA não cumpra os itens de garantia descritas no item 13 desse termo de referência será imposta multa de 1% do valor total do contrato por ocorrência de atraso superior a 20 dias sem justificativa de caso fortuito e/ou força maior.

18.4. Caso a CONTRATADA tenha aplicação da mesma glosa, desse termo de referência, por 3 meses consecutivos será imposta multa de 1% do valor total do contrato por ocorrência de reincidência.

18.5. Caso a CONTRATADA não cumpra o período indicado de resilição aplicar à Contratada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

18.6. As sanções previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

18.7.. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou a TELEBRAS poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

18.8. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo, sendo facultada a apresentação de defesa prévia pela CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for comunicada pela Telebras.

18.9. A multa, eventualmente imposta à Contratada, após processo administrativo sancionatório, poderá ser acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber da Telebras, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, serão deduzidos da garantia. Mantendo-se o insucesso, seus dados serão encaminhados a Administração para proceder à cobrança judicial;

18.10. As multas previstas nesta seção não eximem a adjudicatária ou contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à Administração;

18.11. Serão Aplicadas as seguintes glosas a CONTRATADA que não disponibilizar:

18.11.1. O preposto, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos a contar da data da assinatura do contrato, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato;

18.11.1.1 O substituto do preposto, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos a contar da data da saída do anterior, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato;

18.11.2. Transferência de Conhecimento, no prazo de 10 (dez) dias corridos após a solicitação formal da Telebras, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato;

18.11.3. A comunicação lógica, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos a contar da data da assinatura do contrato, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato;

18.12. NÃO CONFORMIDADE

18.12.1 A lista de não conformidade previstas estão na tabela a seguir, novos itens podem ser incluídos bastando a notificação por parte da Telebras, contudo só terão validade na análise do mês subsequentes a inclusão.

ITEM	IDENTIFICAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	CRITÉRIO DE ABERTURA DE NÃO CONFORMIDADE	COLETA
	disponibilidade da aplicação por	01 notificação por não	



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

1	percentual inferior ao previsto no item 17.27 sem comunicação prévia.	cumprimento da aplicação disponível	mensal
2	Não apresentação de Plano de Ação solicitado pela CONTRATANTE	01 notificação	mensal
3	Atraso na disponibilização de informações solicitadas pela CONTRATADA	03 notificação	mensal
4	Não atualização das informações das atividades executadas, de forma consistente e detalhada, nos incidentes detectados pela CONTRATADA	01 notificação	mensal
5	Uso de palavreado inadequado na execução ou preenchimento de algum documento ou mesmo e-mail	01 notificação	mensal
6	Ocorrência de defeitos repetidos em 10 dias	01 notificação	mensal
7	Não cumprimento de prazo para regularização de Notificação de não conformidade (NC) apresentado	01 notificação por registro de não regularidade por dia	Diária
8	Não executar qualquer obrigação contida no Contrato, Edital, Termo de referência ou anexos	03 notificações por obrigação, caso a obrigação tenha vínculo com horas, o número será multiplicado por hora excedentes	Mensal

18.12.2. Nos casos de recebimento de notificação de não conformidade a CONTRATADA estará sujeita a uma glosa de natureza não compensatória, conforme fórmula abaixo:

$$M = D \times F \times U$$

Onde:

M = Valor da multa (R\$)

D = Quantidade de notificações de não conformidade.

F = Fator de progressividade a ser determinado conforme tabela abaixo

U = Unidade monetária de Multa (R\$)

QUANTIDADE DE NÃO CONFORMIDADE NO MÊS DE COMPETÊNCIA		
MAIOR QUE OU IGUAL	MENOR OU IGUAL	FATOR DE PROGRESSIVIDADE
1	5	5
6	10	7
11	15	9



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

16	20	11
21	30	13
31	40	15
41	50	17
51	60	19
61	80	21
81	*	25

Unidade	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
U	25	30	35	40	50

18.12.3. As penalidades mensais relativas à aplicação de não conformidade estarão limitadas a 15% (quinze por cento) do valor total do faturamento do mês do fechamento da Não conformidade.

19. Da Sustentabilidade Social e Ambiental

19.1. Deverá a empresa contratada adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa SLTI nº 01/2010 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atual Ministério da Economia) que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.

19.2. A comunicação entre as empresas dar-se-á através de sistemas de forma de reduzir a utilização de papel.

20. Do Consórcio e da Subcontratação

20.1. A subcontratação do objeto licitatório só será permitida para atendimento de itens acessórios a execução do objeto, como por exemplo, produção de material gráfico.

21. Das Disposições Gerais

21.1. A TELEBRAS não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

21.2. A TELEBRAS reserva-se o direito de efetuar diligências para comprovação dos itens obrigatórios.



21.3. Este documento apresenta as características da aquisição desejada e todas as informações nele contidas são de propriedade da TELEBRAS.

21.4. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

21.4.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

21.4.2. Em conjunto com o contrato será firmado ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE entre a TELEBRAS e a CONTRATADA e os seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços objeto da licitação.

21.4.3. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer a políticas e normas de Segurança de Informação adotadas pela Telebras.

21.5. Para a prestação dos serviços deve-se prever uma comunicação lógica entre a CONTRATADA e a TELEBRAS e esta deve seguir os seguintes critérios:

21.5.1. A CONTRATADA deverá utilizar comunicação de conexão ponto a ponto com criptografia, utilizando-se de uma VPN no modelo adotado na Telebras entre as suas instalações e a Telebras, com velocidade adequada a prestação do serviço. A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos de instalação, manutenção ou quaisquer outros relacionados ao estabelecimento e manutenção da VPN, durante a vigência do contrato.

21.5.2. A conexão entre as instalações da CONTRATADA e a Telebras será utilizada, quando autorizado pela Telebras, para realizar testes integradores nos ambientes de desenvolvimento/teste/homologação, incluir /consultar/atualizar documentações no GITLAB, acessar o sistema informatizado de controle de demanda /parametrização e acessar o sistema de controle de chamados.

21.5.3. A comunicação lógica deve ser fornecida no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato.

21.6. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será imprecendente a exigência de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas extras ou adicionais noturnos.

21.7. Para efeito de todos os cálculos de horário comercial deve-se considerar o funcionamento da Telebras no horário 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Desta forma, os serviços realizados nas dependências da Telebras deverão ser realizados preferencialmente neste local.

21.7.1. Excepcionalmente a Telebras poderá indicar que em determinado período existirá horário extraordinário, neste caso a CONTRATADA será notificada com antecedência mínima de 5(cinco) dias úteis e não será permitido nenhum acréscimo nas respectivas ordens de serviço.

21.8. É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, uma promoção de diligência específica ou complementar à instrução do processo.

21.9. Fica assegurado à Telebras o direito de, no seu interesse, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

21.10. Os proponentes são responsáveis ??pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE (REGUL. DE LICIT. E CONTR. TELEBRAS, ART. 24, INCISO VIII, alínea D)



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

22.1. Como este Termo de Referência utilizará o menor preço como critério de julgamento, a estimativa de preços do Processo Licitatório será sigilosa.

22.2 O critério de avaliação das propostas será do tipo **menor preço**, por Lote, atendidas as especificações constantes neste Termo de Referência.

22.3. Os preços deverão ser cotados em reais, com duas casas decimais.

22.4. Não serão aceitas propostas cujos valores sejam superiores aos valores estimados ou com preços manifestamente inexequíveis.

22.5. Somente poderá ser considerado excessivo qualquer preço após o encerramento da etapa de lances e, quando formulada contraproposta pelo Pregoeiro, após sua recusa ou no caso de omissão por parte do respectivo proponente.

22.6. Considera-se inexequível a proposta que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

22.7. O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de três dias úteis contados da notificação.

23. Do Foro

23.1. O foro competente para dirimir questões relativas a esta aquisição é o de Brasília/DF, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 11 de dezembro de 2025.

DALVA HELENA ROSA FERREIRA

Assessora II

Gerência de Tecnologia da Informação

JONATHAN PIMENTA SANTOS

Assessor III

Gerência de Tecnologia da Informação

HUDSON DE SOUZA ROCHA MALAQUIAS

Gerente

Gerência de Tecnologia da Informação

