



INFRA S.A.
ASSEMBLEIA GERAL
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA EXECUTIVA
PRESIDÊNCIA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVA
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA - CONTRAT. DIRETAS - INFRASA Nº 13/2026/SUADM-INFRASA/DIRAF-INFRASA/PRESI-INFRASA/DIREX-INFRASA/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA

Brasília, 20 de outubro de 2026.

TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC)

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1. O objeto da presente contratação é a prestação de serviços telefônicos de entrada e de saída - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) - na nova sede da INFRA S.A., compreendendo os seguintes serviços, nas condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e em seus anexos:

- I - disponibilização de tronco SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais/sessões simultâneas bidirecionais, incluindo todos os recursos necessários ao entroncamento com a central telefônica (PABX) da INFRA S.A., atualmente baseada em tecnologia Asterisk/Issabel (VoIP);
- II - disponibilização dos recursos de numeração necessários à Discagem Direta a Ramal (DDR), contemplando faixa de 500 (quinhentos) números, assegurada a preservação das faixas de numeração atualmente utilizadas, inclusive mediante portabilidade numérica, quando aplicável;
- III - realização de chamadas locais destinadas a telefones fixos e móveis;
- IV - realização de chamadas de Longa Distância Nacional (LDN) destinadas a telefones fixos e móveis;
- V - realização de chamadas de Longa Distância Internacional (LDI), de utilização eventual; e
- VI - implantação, ativação, configuração, testes, gerenciamento, suporte técnico e manutenção corretiva, preventiva e perfectiva, incluídos todos os materiais, equipamentos, interfaces, licenças, mão de obra e demais recursos necessários ao pleno funcionamento da solução, quando de responsabilidade da prestadora.

1.1.1. Quantitativos

Item	Descrição	CATSER	Unidade	Qtde mensal	Qtde anual
1	Tronco SIP, mín. 30 canais/sessões simultâneas bidirecionais	27731	Assinatura/mês	1	12
2	Faixa de numeração DDR – 500 números, c/ manutenção e portabilidade	26093	Faixa/mês	1 (500 números)	12
3	Chamadas locais destinadas a telefones fixos	26115	Minuto	3.000	36.000
4	Chamadas locais destinadas a telefones móveis	26123	Minuto	2.000	24.000
5	Chamadas LDN destinadas a telefones fixos	26131	Minuto	1.500	18.000
6	Chamadas LDN destinadas a telefones móveis	26140	Minuto	500	6.000
7	Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI)	27839	Minuto	10	120
8	Implantação, ativação, configuração, testes, portabilidade e entrada em produção	26085	Serviço	1 (parcela única)	1

1.1.2. Os quantitativos dos itens 3 a 7 (tráfego) são estimados, com base no perfil de tráfego atual e na projeção para a nova sede, e o pagamento dar-se-á pelos quantitativos efetivamente utilizados, na forma do regime de execução previsto no item 7.1.

1.1.3. Os quantitativos dos itens 1, 2 e 8 são definidos.

1.1.4. Natureza do objeto (art. 9º, § 1º, da NILCD)

- a) objeto comum, por possuir padrões de desempenho e especificações usuais de mercado, objetivamente definíveis neste instrumento;
- b) prestação continuada, pelo período de vigência do contrato;
- c) não predominantemente intelectual e sem inovação tecnológica ou técnica;
- d) sem dedicação exclusiva de mão de obra;

e) demanda estimada quanto aos itens de tráfego (itens 3 a 7) e definida quanto aos itens 1, 2 e 8, não se aplicando contratação por Sistema de Registro de Preços; e

f) não se trata de obra ou serviço de engenharia.

1.2. Os serviços enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da INFRA S.A., não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

1.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição da Necessidade da Contratação:

2.1.1. A contratação de empresa devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações para prestar o Serviço Telefônico Fixo Comutado, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, mediante Tronco SIP integrado à central telefônica da INFRA S.A., é necessária para assegurar a continuidade, a disponibilidade e a confiabilidade das comunicações institucionais de voz. A solução viabilizará o recebimento e a realização de chamadas, a Discagem Direta a Ramal, a preservação e a portabilidade da numeração atualmente utilizada, bem como a comunicação da INFRA S.A. com cidadãos, usuários, fornecedores, escritórios e bases administrativas remotas, órgãos e entidades da Administração Pública, órgãos de controle e demais partes interessadas. O STFC compreende as modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional e somente pode ser explorado por prestadora habilitada para esse serviço.

2.1.2. O serviço possui natureza continuada e desempenha função essencial de suporte às atividades administrativas, operacionais e institucionais da INFRA S.A. Ainda que coexistam outros meios de comunicação, como telefonia móvel, correio eletrônico e plataformas de colaboração, tais recursos não substituem integralmente a telefonia fixa institucional, especialmente quanto à manutenção dos números divulgados ao público, ao recebimento de chamadas externas diretamente nos ramais, à identificação institucional das comunicações, à interoperabilidade com a rede pública de telefonia e ao atendimento de usuários e entidades que utilizam o STFC como canal ordinário de contato. A interrupção ou indisponibilidade do serviço comprometeria a comunicação interna e externa, poderia ocasionar perda de chamadas destinadas à Empresa e afetaria a continuidade, a eficiência e a tempestividade das atividades institucionais.

2.1.3. A contratação também decorre da transferência da sede da INFRA S.A. para o Edifício Lotus Tower, situado no SAUN, Quadra 05, Lote A, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70040-912. A mudança de endereço exige a implantação de novo meio de acesso, o entroncamento do Tronco SIP com a central telefônica Asterisk/Issabel da Contratante, a configuração da faixa de 500 números DDR, a preservação e a portabilidade das faixas de numeração atualmente utilizadas, a realização de testes de interoperabilidade e a entrada da solução em produção. A disponibilidade do serviço telefônico no novo endereço constitui requisito para o início regular das atividades, devendo a implantação ocorrer previamente à ocupação da sede e de forma coordenada com a disponibilização da sala de telecomunicações, da alimentação elétrica estabilizada e do cabeamento interno sob responsabilidade da Contratante.

2.1.4. Considerando que o Edifício Lotus Tower se encontra em fase de conclusão e preparação de sua infraestrutura, a contratação deverá assegurar que a prestadora realize, tempestivamente e sem custos adicionais além dos preços contratados, a análise de viabilidade técnica, a definição da rota e do meio de acesso, a instalação dos equipamentos e interfaces sob sua responsabilidade, a configuração do entroncamento, a publicação da faixa de numeração, a coordenação da portabilidade com a operadora doadora e os testes de chamadas de entrada e saída. A implantação deverá observar cronograma compatível com a mudança da sede, de modo a impedir lacuna entre a desativação do serviço no endereço atual e sua efetiva disponibilização no novo imóvel. O uso de Tronco SIP, com capacidade definida de sessões simultâneas e integração com PABX IP, é solução usual em contratações públicas contemporâneas de STFC.

2.1.5. A preservação da numeração institucional é requisito indispensável à continuidade do serviço, pois evita a perda dos números já divulgados, reduz impactos sobre cidadãos e partes interessadas e dispensa a atualização imediata de cadastros, documentos, sítios eletrônicos, sistemas e materiais institucionais. A portabilidade deverá ser executada em janela previamente acordada, precedida de validação do novo Tronco SIP e acompanhada de plano de contingência que assegure o tratamento de eventual falha, sem alteração unilateral da numeração ou interrupção não programada das chamadas.

2.1.6. A solução integrada de Tronco SIP, recursos de numeração DDR, portabilidade, tráfego local, LDN e LDI, implantação, gerenciamento e suporte técnico é adequada à necessidade identificada porque concentra em uma única prestadora a responsabilidade pela disponibilidade do acesso, pelo encaminhamento das chamadas, pela manutenção da numeração, pela qualidade do serviço e pelo cumprimento dos níveis mínimos de desempenho. Essa configuração reduz riscos de incompatibilidade, elimina zonas indefinidas de responsabilidade entre fornecedores e permite à fiscalização identificar objetivamente a origem de falhas, aplicar os níveis de serviço e promover as glosas ou sanções cabíveis.

2.1.7. A ausência de contratação tempestiva produziria risco concreto de indisponibilidade da telefonia institucional durante a mudança da sede, perda ou alteração da numeração atualmente utilizada, atraso na ocupação operacional do novo edifício, comprometimento dos canais de atendimento e necessidade de adoção de soluções provisórias mais onerosas e menos confiáveis. A contratação mostra-se, portanto, necessária, adequada e oportuna, devendo sua implantação ser concluída e aceita antes da desativação definitiva do serviço no endereço atual.

2.2. Parcelamento da Contratação

2.2.1. **Não se justifica o parcelamento do objeto.** O entroncamento por Tronco SIP, a disponibilização e manutenção da faixa de numeração DDR, a portabilidade dos números atualmente utilizados, o tráfego nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, bem como a implantação, a configuração, os testes, o

gerenciamento e o suporte técnico, constituem componentes técnicos, operacionais e economicamente interdependentes de uma única solução de Serviço Telefônico Fixo Comutado. O Tronco SIP e a numeração DDR são utilizados conjuntamente para originar e receber chamadas nas modalidades que integram o STFC, de modo que a execução por prestadoras distintas introduziria interfaces críticas, dependências operacionais e dificuldades para determinar a responsabilidade por falhas de completamento, encaminhamento, tarifação, qualidade, indisponibilidade ou portabilidade.

2.2.2. A contratação integrada permite atribuir a uma única prestadora a responsabilidade pela disponibilidade do acesso, pelo correto funcionamento do entroncamento, pela preservação e portabilidade da numeração institucional, pelo encaminhamento das chamadas, pela qualidade do serviço, pelo suporte técnico e pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço. O parcelamento diluiria essa responsabilidade, possibilitaria controvérsias entre operadoras quanto à origem de incidentes e dificultaria a mensuração do nível de serviço, a aplicação de glosas e sanções e a recomposição tempestiva da solução, especialmente durante a transferência da sede da INFRA S.A. para o Edifício Lotus Tower.

2.2.3. A divisão do objeto também não produziria vantagem econômica demonstrável. A remuneração da solução envolve componentes recorrentes e não recorrentes que se influenciam mutuamente, incluindo assinatura, implantação, numeração, portabilidade e tarifas de tráfego. A contratação separada impediria a comparação global e uniforme das propostas, poderia exigir múltiplas integrações técnicas e janelas de implantação, aumentaria os custos de fiscalização e gestão contratual e elevaria o risco de cobranças sobrepostas, incompatibilidades entre redes e descontinuidade durante a portabilidade. Contratações públicas contemporâneas igualmente estruturam o Tronco SIP, a numeração DDR, a portabilidade e as modalidades do STFC como solução integrada.

2.2.4. O não parcelamento não restringe indevidamente a competitividade, pois o mercado de telecomunicações dispõe de prestadoras autorizadas aptas a ofertar conjuntamente os componentes da solução, conforme demonstrado pelas propostas obtidas na pesquisa de preços. A exigência de prestação integrada decorre da indivisibilidade funcional e da necessidade de responsabilidade única pelo resultado, e não da imposição de tecnologia, marca, fabricante ou característica estranha à necessidade institucional.

2.2.5. Dessa forma, o objeto será adjudicado como **grupo único**, composto pelos itens de Tronco SIP, faixa de numeração DDR e portabilidade, chamadas locais, LDN, LDI e implantação da solução. Os preços deverão permanecer discriminados por item para fins de medição, faturamento, controle do consumo, reajuste, glosa, fiscalização e transparência, sem que essa decomposição econômica implique parcelamento da contratação ou autorize a adjudicação separada dos componentes. Essa configuração preserva a comparação objetiva das propostas, a responsabilização integral da contratada e a continuidade do serviço.

2.3. **Demonstrativos dos Resultados da Contratação**

2.3.1. A contratação deverá assegurar a disponibilização integral e o funcionamento contínuo do Serviço Telefônico Fixo Comutado na nova sede da INFRA S.A., situada no Edifício Lotus Tower, contemplando o Tronco SIP, a faixa de numeração DDR, a portabilidade dos números institucionais atualmente utilizados, as chamadas locais, de longa distância nacional e de longa distância internacional, bem como os serviços de implantação, ativação, configuração, integração, testes, entrada em produção, gerenciamento e suporte técnico.

2.3.2. Constituem resultados esperados da contratação:

- a) implantação e disponibilização do Tronco SIP com, no mínimo, 30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais, integrado à central telefônica Asterisk/Issabel da Contratante e apto a originar e receber chamadas;
- b) disponibilização da faixa de 500 números DDR, preservando-se, mediante portabilidade, a numeração institucional atualmente utilizada pela INFRA S.A.;
- c) implantação do meio de acesso, dos equipamentos, das interfaces, das configurações e dos demais elementos que estejam sob responsabilidade da Contratada, sem cobranças adicionais além dos preços contratados;
- d) funcionamento das chamadas locais, de longa distância nacional e de longa distância internacional, originadas e recebidas, nas condições de capacidade, completamento, inteligibilidade, estabilidade e qualidade estabelecidas neste Termo de Referência;
- e) conclusão da implantação, da configuração, dos testes e da portabilidade antes da desativação definitiva do serviço no endereço atual, evitando-se interrupção não programada durante a transferência da sede;
- f) preservação dos números institucionais já divulgados aos cidadãos, aos órgãos públicos, aos órgãos de controle, aos fornecedores e às demais partes interessadas, sem perda de chamadas ou alteração injustificada da numeração;
- g) manutenção de condições de comunicação compatíveis com o desempenho das atribuições administrativas, operacionais e institucionais da INFRA S.A. durante toda a vigência contratual;
- h) atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo disponibilidade, prazos de atendimento e solução de incidentes, qualidade das chamadas e restabelecimento do serviço;
- i) disponibilização de suporte técnico, canais de atendimento e registros de incidentes que permitam à fiscalização acompanhar a execução, identificar a origem de falhas e verificar o cumprimento das obrigações contratuais;
- j) disponibilização de relatórios de chamadas, demonstrativos de consumo, registros de indisponibilidade, detalhamento de faturamento e demais informações necessárias à conferência dos serviços, à medição, ao pagamento e à aplicação de glosas, quando cabíveis;
- k) concentração, em uma única prestadora, da responsabilidade pelo entroncamento, pela numeração, pela portabilidade, pelo tráfego, pela disponibilidade e pelo suporte técnico da solução; e

l) redução dos riscos de indisponibilidade, perda da numeração institucional, incompatibilidade entre redes, falhas de integração, cobranças indevidas e controvérsias quanto à responsabilidade pela solução.

2.3.3. A implantação será considerada concluída quando a Contratada tiver executado integralmente as atividades de instalação, ativação, configuração, integração, portabilidade e testes, e a fiscalização tiver constatado, no mínimo:

- a) o funcionamento dos 30 canais ou sessões simultâneas previstos;
- b) a correta integração do Tronco SIP com a central telefônica da Contratante;
- c) o funcionamento da faixa de 500 números DDR;
- d) a conclusão da portabilidade da numeração institucional;
- e) a realização e o recebimento de chamadas locais, LDN e LDI;
- f) a correta identificação das chamadas originadas e recebidas;
- g) a ausência de pendências técnicas que impeçam ou restrinjam a utilização regular do serviço; e
- h) a entrega das informações técnicas, dos registros de configuração e dos canais de suporte necessários à gestão da solução.

2.3.4. A aferição dos resultados ocorrerá mediante testes de aceitação, registros de disponibilidade e incidentes, relatórios de chamadas, conferência da portabilidade, análise do faturamento e verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço. O recebimento da implantação não afastará a responsabilidade da Contratada por vícios, falhas de configuração, defeitos de integração ou descumprimento das condições de desempenho identificados posteriormente.

2.3.5. Durante o período de transição entre as sedes, a Contratada deverá executar as atividades de sua responsabilidade de forma coordenada com a fiscalização, observando o cronograma de mudança, a janela de portabilidade e o plano de transição aprovados pela Contratante. A desativação do serviço no endereço atual somente ocorrerá após a comprovação do funcionamento regular da solução no novo endereço e a autorização expressa da fiscalização.

2.3.6. O alcance dos resultados será demonstrado por meio dos instrumentos de medição e acompanhamento previstos neste Termo de Referência. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço, a indisponibilidade, a perda de chamadas, a falha de portabilidade ou a entrega incompleta da solução sujeitarão a Contratada às glosas, às medidas corretivas e às sanções cabíveis, independentemente da obrigação de restabelecer o serviço.

2.3.7. Como resultado institucional, a contratação deverá assegurar que a mudança da sede não comprometa os canais de comunicação da INFRA S.A., preservando a continuidade do atendimento, a disponibilidade da telefonia, a identidade dos números institucionais e as condições necessárias ao regular desempenho das atribuições da Empresa.

2.4. Posicionamento conclusivo da adequação da contratação

2.4.1. A necessidade da INFRA S.A. encontra-se claramente caracterizada e consiste em assegurar a continuidade das comunicações institucionais de voz durante e após a transferência da sede para o Edifício Lotus Tower, mediante a implantação prévia de solução de Serviço Telefônico Fixo Comutado no novo endereço, preservada a numeração institucional atualmente divulgada.

2.4.2. A solução escolhida, constituída pela prestação integrada do STFC nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, mediante Tronco SIP com, no mínimo, 30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais, faixa de 500 números DDR, portabilidade, implantação, configuração, testes, gerenciamento e suporte técnico, é adequada ao atendimento da necessidade porque:

- a) permite a integração com a central telefônica Asterisk/Issabel utilizada pela Contratante;
- b) preserva a numeração institucional e os canais de contato já divulgados;
- c) viabiliza o recebimento e a realização de chamadas nas modalidades necessárias;
- d) concentra em uma única prestadora a responsabilidade pelo entroncamento, pela numeração, pela portabilidade, pelo tráfego, pela disponibilidade e pelo suporte técnico;
- e) utiliza padrões técnicos usuais e amplamente disponíveis no mercado de telecomunicações; e
- f) permite a definição objetiva de níveis de serviço, critérios de medição, responsabilidades e consequências pelo seu descumprimento.

2.4.3. A contratação é necessária e oportuna. A mudança programada da sede exige que a análise de viabilidade, o lançamento do meio de acesso, a instalação das interfaces, a configuração do Tronco SIP, a portabilidade da numeração e os testes de aceitação sejam concluídos antes da desativação do serviço no endereço atual e do início regular das atividades no novo edifício. A postergação da contratação elevaria o risco de indisponibilidade da telefonia institucional, perda ou alteração da numeração, atraso na ocupação operacional da nova sede e adoção de solução provisória menos eficiente e mais onerosa.

2.4.4. O objeto pode ser legalmente contratado, por constituir serviço comum e continuado de telecomunicações, prestado por empresa devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações, observados a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da INFRA S.A., a Norma Interna de Licitações e Contratações Diretas e a regulamentação setorial aplicável ao STFC.

2.4.5. Os benefícios potenciais da contratação compensam os custos estimados, pois o dispêndio assegura a continuidade de canal institucional de comunicação, a preservação dos números divulgados, a integração com a infraestrutura de telefonia corporativa, a redução do risco de interrupção durante a mudança da sede, a centralização da responsabilidade técnica e a manutenção das condições necessárias ao desempenho das atribuições institucionais da INFRA S.A.

2.4.6. A contratação mostra-se viável sob os aspectos técnico, econômico, jurídico, operacional e temporal, conforme demonstrado a seguir.

2.4.6.1. Viabilidade técnica

I - A solução emprega padrões usuais de telecomunicações, com entroncamento SIP, numeração DDR, portabilidade e tráfego local, de longa distância nacional e internacional, que podem ser fornecidos por prestadoras regularmente autorizadas pela Anatel. A referência à central Asterisk/Issabel identifica a infraestrutura existente da Contratante e estabelece requisito de interoperabilidade, sem indicação de marca dos equipamentos a serem fornecidos.

II - A implantação compreenderá a análise de viabilidade no endereço da nova sede, o fornecimento do meio de acesso e dos componentes de responsabilidade da prestadora, a integração com a central telefônica, a configuração da numeração e a coordenação da portabilidade. O recebimento dependerá dos testes e das evidências de atendimento aos requisitos técnicos e aos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

III - A execução observará a divisão de responsabilidades entre a prestadora e a INFRA S.A., com disponibilização prévia da infraestrutura predial pela Contratante e implantação dos componentes da solução pela Contratada. A migração será coordenada para preservar a numeração institucional e a continuidade da comunicação, mediante validação do novo serviço antes da desativação do acesso anterior.

2.4.6.2. Viabilidade econômica

I - O dimensionamento econômico considera a vigência inicial de 12 meses e os quantitativos dos oito itens do quadro do objeto. A aplicação dos preços unitários da proposta de menor projeção global resulta em R\$ 32.860,00, sendo R\$ 30.360,00 para os serviços recorrentes e o tráfego estimado e R\$ 2.500,00 para a implantação. O faturamento observará a disponibilidade das assinaturas e o consumo efetivamente medido, sem pagamento por minutos não utilizados.

II - A pesquisa de preços e a justificativa da escolha do fornecedor constam de documentos próprios do processo. A soma das medianas dos preços unitários dos itens, aplicada aos quantitativos de 12 meses, corresponde a R\$ 54.398,08 e constitui referência comparativa auxiliar; não corresponde à mediana dos preços globais das propostas nem substitui a análise dos preços unitários, da comparabilidade das fontes e da exequibilidade da solução.

III - A aceitação da proposta exige confirmação expressa dos preços e das condições para a vigência inicial de 12 meses, do atendimento integral aos oito itens e da inclusão dos custos necessários à implantação e à operação. Não serão admitidas franquias mínimas, fidelização por período superior ao contratado ou cobranças adicionais incompatíveis com as condições deste Termo de Referência.

IV - A contratação busca a continuidade da telefonia institucional, a preservação da numeração e o aproveitamento da central existente, com remuneração vinculada à prestação e ao consumo efetivos. Sua formalização observará a aprovação da pesquisa e da justificativa de preço, a disponibilidade orçamentária e a demonstração do enquadramento na contratação direta por valor.

2.4.6.3. Viabilidade jurídica

I - A contratação é juridicamente admissível, pois possui objeto lícito, determinado e passível de prestação por empresas autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações. O enquadramento da forma de contratação, a justificativa da escolha do fornecedor e a demonstração da adequação do preço deverão observar a Lei nº 13.303/2016, o RILC, a NILCD e os demais normativos indicados no item 2.5 deste Termo de Referência.

II - Não foram identificados impedimentos jurídicos intrínsecos ao objeto, exigência de exclusividade tecnológica, reserva de mercado ou especificação capaz de restringir indevidamente a competição.

2.4.6.4. Viabilidade operacional

I - A solução permite implantação, ativação, teste, portabilidade, operação, medição, faturamento e fiscalização por critérios objetivos. A concentração dos componentes em uma única contratação preserva a responsabilidade da prestadora pela solução integrada e reduz o risco de controvérsias sobre a origem de falhas no entroncamento, na numeração, no encaminhamento das chamadas ou na portabilidade.

II - A execução será acompanhada por testes de aceitação, registros de disponibilidade e incidentes, relatórios de chamadas, verificação da portabilidade, cumprimento dos níveis de serviço e procedimentos de recebimento provisório e definitivo.

2.4.6.5. Viabilidade temporal

I - A contratação é temporalmente necessária e exequível. A transferência da sede é evento programado e exige que a infraestrutura de acesso e a solução de telefonia estejam implantadas, testadas e aceitas antes da mobilização definitiva da INFRA S.A.

II - A conclusão da contratação está prevista para **31 de outubro de 2026**, devendo a Ordem de Serviço de implantação ser emitida imediatamente após a formalização do instrumento contratual. O cronograma de execução deverá assegurar prazo suficiente para a análise de viabilidade, instalação do meio de acesso, configuração, testes, correção de eventuais falhas e portabilidade da numeração antes da desativação do serviço no endereço atual.

III - O planejamento prévio reduz o risco de contratação emergencial, interrupção do canal institucional, sobreposição desnecessária de serviços ou adoção de solução temporária mais onerosa.

2.4.7. Propõe-se o prosseguimento da contratação à Superintendência Administrativa para avaliação e deliberação no âmbito de suas competências.

2.5. Fundamentação Jurídica

2.5.1. A presente contratação se fundamenta na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016; no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016; no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018; no Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC da INFRA S.A e na Norma Interna de Licitações e Contratações Diretas - NILCD. Para fins desta contratação, serão observadas as versões do RILC e da NILCD aprovadas, respectivamente, pelas Resoluções Normativas nº 18/2026 e nº 28/2026, consideradas suas alterações posteriores. As disposições dos decretos acima mencionados serão aplicadas nos limites de sua incidência sobre a INFRA S.A.

2.5.2. Aplicam-se também os seguintes normativos específicos, observadas suas alterações, os dispositivos vigentes e os prazos de transição aplicáveis:

- a) Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 — Lei Geral de Telecomunicações;
- b) Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025 — Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST);
- c) Resolução Anatel nº 720, de 10 de fevereiro de 2020 — Regulamento Geral de Outorgas;
- d) Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019 — Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL);
- e) Resolução Anatel nº 749, de 15 de março de 2022 — Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações e regulamentação aplicável à portabilidade;
- f) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- g) Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 — Política Nacional de Resíduos Sólidos e Resolução CONAMA nº 401, de 4 de novembro de 2008, quanto à destinação dos materiais, pilhas e baterias utilizados na execução.

2.5.3. As Instruções Normativas SEGES/ME nº 58/2022, nº 65/2021 e nº 81/2022 serão utilizadas como referências subsidiárias, respectivamente, para o estudo técnico preliminar, a pesquisa de preços e o termo de referência, somente no que forem compatíveis com a Lei nº 13.303/2016, o RILC e a NILCD.

2.6. Previsão no Plano de Contratações Anual (PCA)

2.6.1. O objeto da contratação não está previsto no Plano de Contratações Anual, contudo, nos termos do art. 9º, § 5º, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da INFRA S.A., as contratações enquadradas nos limites de dispensa de licitação ficam dispensadas de deliberação prévia da DIREX para inclusão no PCA, devendo o processo ser encaminhado diretamente às unidades de orçamento e finanças e de licitações e contratos para verificação da disponibilidade orçamentária, registro e atualização do PCA.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução corresponde à prestação continuada e integrada de Serviço Telefônico Fixo Comutado, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, para atendimento da nova sede da INFRA S.A., situada no Edifício Lotus Tower, no SAUN, Quadra 05, Lote A, Asa Norte, Brasília/DF, pelo período inicial de **12 meses**.

3.2. A prestação deverá ser executada por empresa regularmente habilitada perante a Agência Nacional de Telecomunicações para explorar o STFC nas modalidades abrangidas pela contratação. A habilitação deverá ser mantida durante toda a vigência contratual e comprovada sempre que solicitada pela fiscalização.

3.3. A solução compreende a implantação, ativação e operação de **Tronco SIP com, no mínimo, 30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais**, integrado à central telefônica IP da INFRA S.A., atualmente baseada em tecnologia Asterisk/Issabel, incluindo todos os recursos técnicos sob responsabilidade da prestadora necessários ao funcionamento integral do serviço.

3.4. Integram a solução o meio de acesso, os equipamentos, as interfaces, as configurações, as licenças, os protocolos, os mecanismos de sinalização e os demais componentes necessários à entrega do Tronco SIP no ponto de responsabilidade definido neste Termo de Referência. Não será admitida cobrança adicional por equipamento, interface, licença, material ou serviço indispensável ao funcionamento regular da solução que não tenha sido expressamente indicado como responsabilidade da Contratante.

3.5. A solução compreenderá, ainda, a disponibilização de faixa de **500 números para Discagem Direta a Ramal**, com preservação e portabilidade da numeração institucional atualmente utilizada. A Contratada será responsável pela coordenação do processo de portabilidade com a prestadora doadora, pela configuração do encaminhamento das chamadas, pela realização dos testes e pela adoção das medidas necessárias para impedir perda de chamadas, alteração indevida dos números ou interrupção não programada.

3.6. O tráfego telefônico abrangerá chamadas locais destinadas a telefones fixos e móveis, chamadas de longa distância nacional destinadas a telefones fixos e móveis e chamadas de longa distância internacional. Os serviços deverão permitir a realização e o recebimento de chamadas, observadas as modalidades, os quantitativos estimados, as tarifas contratadas e as regras de medição e faturamento estabelecidas neste Termo de Referência.

3.7. Serviços integrantes da solução

3.7.1. A solução compreende:

- a) disponibilização e operação de Tronco SIP com, no mínimo, 30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais;
- b) fornecimento e manutenção do meio de acesso necessário à prestação do serviço;
- c) integração do Tronco SIP com a central telefônica Asterisk/Issabel da Contratante;
- d) disponibilização e manutenção de faixa de 500 números DDR;
- e) preservação e portabilidade da numeração institucional atualmente utilizada;
- f) realização e recebimento de chamadas locais destinadas a telefones fixos;
- g) realização e recebimento de chamadas locais destinadas a telefones móveis;
- h) realização de chamadas de longa distância nacional destinadas a telefones fixos;
- i) realização de chamadas de longa distância nacional destinadas a telefones móveis;
- j) realização de chamadas de longa distância internacional;
- k) implantação, ativação, configuração, integração, testes, portabilidade e entrada em produção;
- l) gerenciamento e monitoramento dos componentes sob responsabilidade da Contratada;
- m) suporte técnico durante toda a vigência contratual;
- n) manutenção corretiva, preventiva e perfectiva dos equipamentos, interfaces, configurações e demais componentes disponibilizados pela Contratada;
- o) execução das alterações e reconfigurações necessárias ao funcionamento da solução; e
- p) disponibilização de registros, relatórios, detalhamentos de chamadas e informações necessárias à medição, à fiscalização, à conferência do faturamento e ao acompanhamento dos níveis de serviço.

3.8. **Implantação e entrada em produção**

3.8.1. A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de **10 dias corridos**, contado da emissão da Ordem de Serviço ou da disponibilização, pela Contratante, das condições prediais e técnicas indispensáveis à instalação, prevalecendo o evento que ocorrer por último.

3.8.2. O prazo de implantação compreenderá a análise de viabilidade, o fornecimento e a instalação do meio de acesso, a disponibilização dos equipamentos e interfaces sob responsabilidade da Contratada, a configuração do Tronco SIP, a integração com a central Asterisk/Issabel, a configuração da faixa DDR, os testes, a portabilidade e a entrada em produção.

3.8.3. A Contratada deverá apresentar, no início da implantação, plano de trabalho contendo, no mínimo, as atividades, os responsáveis, as dependências, os prazos, a janela de portabilidade, os testes de aceitação e o procedimento de contingência aplicável a eventual falha durante a transição.

3.8.4. A portabilidade somente será executada após a comprovação do funcionamento do Tronco SIP, da integração com a central telefônica e da capacidade de originar e receber chamadas. A desativação definitiva do serviço no endereço anterior dependerá de autorização expressa da fiscalização.

3.8.5. As alterações e reconfigurações ordinárias deverão ser concluídas em até 5 dias corridos, salvo prazo inferior para incidente crítico ou prazo distinto tecnicamente justificado e previamente aceito pela fiscalização. Os prazos e níveis mínimos de serviço deverão ser confirmados na proposta aceita para o prazo de 12 meses.

3.9. **Disponibilidade, continuidade e suporte técnico**

3.9.1. A prestação deverá ocorrer de forma contínua, durante **24 horas por dia e 7 dias por semana**, inclusive sábados, domingos e feriados, sem prejuízo do atendimento técnico nos prazos estabelecidos para cada nível de criticidade.

3.9.2. A solução deverá apresentar **disponibilidade mensal mínima de 99,5%**, calculada sobre o tempo total do período de medição, descontadas exclusivamente as interrupções programadas previamente autorizadas pela fiscalização e as ocorrências comprovadamente atribuíveis à infraestrutura sob responsabilidade da Contratante.

3.9.3. A disponibilidade mensal será calculada pela seguinte expressão:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \left[\frac{\text{tempo total do período} - \text{tempo de indisponibilidade imputável à Contratada}}{\text{período}} \right] \times 100.$$

3.9.4. Em caso de indisponibilidade total, o restabelecimento ocorrerá em até 4 horas da abertura do chamado ou da identificação automática, prevalecendo o primeiro evento. A proposta aceita deverá confirmar operação 24x7, disponibilidade mensal mínima de 99,5%, implantação em até 10 dias corridos e reconfigurações em até 5 dias corridos, para o escopo integral e a vigência inicial de 12 meses.

3.9.5. O restabelecimento não se limita à apresentação de resposta ao chamado. Será considerado concluído somente após a recuperação efetiva do serviço e a validação de seu funcionamento pela Contratante ou pelos mecanismos de monitoramento aceitos pela fiscalização.

3.9.6. A Contratada deverá disponibilizar canal de atendimento durante todo o período de prestação, com geração de protocolo, registro do horário de abertura, classificação do incidente, identificação do responsável, ações realizadas, horário do restabelecimento e causa do evento.

3.9.7. O descumprimento da disponibilidade, dos prazos de implantação, restabelecimento ou reconfiguração sujeitará a Contratada às glosas, às medidas corretivas e às sanções previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

3.10. **Tráfego de longa distância internacional**

3.10.1. As chamadas de longa distância internacional possuem utilização eventual e baixa previsibilidade. Para fins de pesquisa de preços, comparação das propostas, formação do valor estimado e previsão contratual, será adotado o quantitativo estimado de **10 minutos por mês**, correspondente a **120 minutos para o período de 12 meses**. Rotas especiais, números premium ou destinos não abrangidos não poderão ser tratados como incluídos sem confirmação expressa e compatibilização das condições de contratação.

3.10.2. O quantitativo possui natureza exclusivamente estimativa e não constitui franquia mínima, consumo obrigatório ou obrigação de pagamento sem a efetiva utilização. O faturamento ocorrerá conforme os minutos efetivamente utilizados e a tarifa unitária contratada, vedada a cobrança de consumo mínimo não previsto expressamente.

3.11. **Condições econômicas da solução**

3.11.1. A proposta deverá apresentar preços individualizados para cada componente da solução, observando as unidades, os quantitativos e o período de 12 meses definidos neste Termo de Referência.

A proposta deverá informar a unidade e o degrau de tarifação, a duração mínima faturável e os critérios de arredondamento, permitindo reproduzir o cálculo por chamada. As regras serão verificadas pela equipe técnica antes da aceitação e não poderão introduzir cobrança mínima ou adicional incompatível com o pagamento por consumo efetivo previsto neste TR.

3.11.2. Os preços deverão abranger todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo tributos, encargos, materiais, equipamentos, interfaces, licenças, mão de obra, deslocamentos, instalação, configuração, ativação, testes, portabilidade, suporte e manutenção.

3.11.3. Qualquer serviço, equipamento, recurso ou componente indispensável ao atendimento dos requisitos deste Termo de Referência que não possua cobrança individualizada será considerado incluído nos preços propostos. Não serão admitidas cobranças futuras decorrentes de omissão da Contratada quanto aos recursos necessários à entrega da solução.

3.11.4. A proponente deverá confirmar expressamente a inclusão de todos os custos diretos e indiretos e dos componentes indispensáveis sem cobrança individualizada. Eventuais ressalvas comerciais serão examinadas antes da aceitação, vedada a presunção de conformidade integral com base apenas em declaração genérica.

3.11.5. A descrição ofertada deverá demonstrar aderência integral aos requisitos deste Termo de Referência. Não será suficiente a indicação genérica de prestação de STFC ou a simples remissão a proposta, catálogo, contrato anterior ou documento externo.

3.12. **Componentes não integrantes da contratação**

3.12.1. Não integram o objeto, por constituírem infraestrutura própria ou responsabilidade da Contratante:

- a) obras civis, adequações prediais, eletrocalhas, dutos, shafts e demais elementos permanentes do Edifício Lotus Tower;
- b) sala de telecomunicações destinada à instalação e terminação do serviço;
- c) alimentação elétrica estabilizada, incluindo no-break com tensão nominal de 220 VCA e respectivos circuitos e pontos elétricos;
- d) cabeamento interno entre a sala de telecomunicações, a central telefônica e os pontos de utilização;
- e) central telefônica Asterisk/Issabel e respectivas licenças pertencentes à INFRA S.A.;
- f) aparelhos, ramais, terminais IP e demais componentes da rede interna da Contratante; e
- g) administração de usuários, ramais, permissões e regras internas de discagem, ressalvadas as configurações relacionadas à integração com o Tronco SIP que dependam da atuação da Contratada.

3.12.2. A exclusão desses componentes não afasta a obrigação da Contratada de fornecer previamente os requisitos técnicos de interface, cooperar com a equipe da INFRA S.A., participar dos testes integrados e demonstrar objetivamente qualquer impedimento decorrente da infraestrutura da Contratante.

3.13. **Ponto de responsabilidade**

3.13.1. O ponto de responsabilidade entre as partes será a interface de entrega do Tronco SIP na sala de telecomunicações da nova sede.

3.13.2. Até esse ponto, inclusive quanto ao meio de acesso, aos equipamentos e interfaces da prestadora, à disponibilidade do serviço, à numeração, à portabilidade e ao encaminhamento das chamadas, a responsabilidade será da Contratada.

3.13.3. A partir da interface de entrega, serão de responsabilidade da Contratante a central Asterisk/Issabel, a rede interna, os ramais e os equipamentos próprios, ressalvadas as falhas de interoperabilidade decorrentes de equipamento, configuração, interface, protocolo ou informação técnica fornecida pela Contratada.

3.14. **Aceitação da solução**

3.14.1. A solução somente será considerada implantada após a comprovação cumulativa:

- a) da disponibilidade dos 30 canais ou sessões simultâneas;
- b) da integração do Tronco SIP com a central Asterisk/Issabel;
- c) do funcionamento da faixa de 500 números DDR;
- d) da conclusão da portabilidade da numeração institucional;

- e) da realização e do recebimento de chamadas locais para telefones fixos e móveis;
- f) da realização de chamadas LDN para telefones fixos e móveis;
- g) da realização de chamada de teste na modalidade LDI;
- h) da correta identificação das chamadas originadas e recebidas;
- i) da emissão dos registros e detalhamentos necessários ao faturamento e à fiscalização;
- j) da entrega dos canais de suporte e dos registros técnicos da implantação; e
- k) da inexistência de pendência que impeça ou restrinja a utilização regular do serviço.

4. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Enquadramento

4.1.1. O fornecedor será selecionado mediante contratação direta por dispensa de licitação em razão do valor, com fundamento no art. 29, inciso II, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e no art. 89, § 1º, II, do RILC de 25/06/2026, observado o procedimento estabelecido no art. 31 da Norma Interna de Licitações e Contratações Diretas.

4.1.2. Os documentos de habilitação serão apresentados em nome da proponente, com identificação do CNPJ e da sede, observadas as regras seguintes para matriz e filial.

I - Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em seu nome; ou

II - Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome desta, exceto àqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz, e os atestados de capacidade técnica, que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e com o CNPJ da filial.

4.2. Qualificação técnica operacional e profissional

4.2.1. A proponente deverá comprovar autorização da ANATEL para exploração do STFC, na modalidade e área correspondentes ao objeto, verificável no Sistema STEL.

4.2.2. A proponente deverá comprovar a execução, por no mínimo 6 (seis) meses, em contrato único ou somatório de contratos, do STFC nas modalidades Local, LDN e LDI, mediante atestado(s)/declaração(ões)/cópias de contratos, contendo:

a) nome, CNPJ e endereço da(s) entidade(s);

b) descrição detalhada do objeto com dados que permitam aferir similaridade com o objeto licitado; e

c) período de prestação dos serviços e local de execução do objeto.

4.2.3. As informações mínimas que não estejam expressamente indicadas no atestado apresentado pelo proponente deverão ser comprovadas por meio de documentação complementar anexada ao atestado.

4.2.4. A exigência de experiência mínima justifica-se pela necessidade de continuidade imediata do serviço essencial, sem período de aprendizado na nova sede, e não ultrapassa 50% (cinquenta por cento) das parcelas de maior relevância técnica e econômica do objeto.

4.2.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação. Nesta contratação não se fixa quantitativo mínimo de experiência; os documentos deverão demonstrar aptidão para o objeto.

4.2.6. Em caso de apresentação de atestados ou declarações emitidos em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas serão reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio.

4.2.7. No caso de atestados ou declarações emitidos em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas serão reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação. Para comprovação da participação não indicada no atestado, deverá ser juntada cópia do instrumento de constituição do consórcio. A regra diz respeito a experiências anteriores, sem autorizar participação de consórcio nesta contratação.

4.3. Serão inabilitados os proponentes que não comprovarem os requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência, após as diligências cabíveis, vedada a criação posterior de requisito não previsto.

4.4. Habilitação Jurídica

4.4.1. A proponente deverá apresentar os seguintes documentos de habilitação, caso não conste do SICAF, dele conste vencida, ou não opte por sua habilitação pelo Cadastro:

4.4.2. Documento de Identificação contendo todos os dados dos responsáveis legais da Licitante.

4.4.3. **No caso de empresário individual:** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis na Junta Comercial da respectiva sede.

4.4.4. **No caso de sociedade empresária ou sociedade limitada unipessoal - SLU:** Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores devidamente publicados e acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

4.4.5. **No caso de sociedade simples:** Inscrição do Ato Constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local da sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

4.4.6. **No caso de microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP):** Certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de ME/EPP.

4.4.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

4.4.7.1. Não se aplica a alternativa do modelo de participação de empresa estrangeira sem funcionamento no País: a prestação regulada do STFC exige habilitação para atuação no Brasil, conforme as condições deste TR.

4.4.7.2. Os documentos estrangeiros apresentados para comprovar a habilitação da sociedade autorizada em funcionamento no País observarão as exigências de tradução, apostilamento ou legalização aplicáveis. A alternativa do modelo para assinatura por empresa estrangeira sem funcionamento no País não incide pelas razões do subitem anterior.

4.4.8. **Procuração por instrumento público**, comprovando a delegação de poderes para assinatura e rubrica dos documentos integrantes da habilitação e propostas, quando estas não forem assinadas por diretor(es) com poderes estatutários para firmar compromisso. A comprovação de representação observará a natureza do ato e a legislação aplicável, admitida procuração particular válida quando suficiente. A exigência de instrumento público depende de fundamento específico e não será automática.

4.4.9. Não será admitida a participação de consórcios, porque o objeto é serviço padronizado, de pequeno valor, que pode ser executado integralmente por uma prestadora autorizada, sem demonstração de necessidade de reunião de capacidades distintas. Poderão participar pessoas jurídicas regularmente constituídas e habilitadas a atuar no País, inclusive sociedades estrangeiras legalmente autorizadas em funcionamento no Brasil, nos termos do art. 47, V, do RILC. Empresas estrangeiras sem funcionamento autorizado no País não atenderão ao requisito de prestação regulada do STFC.

4.4.10. Os subitens do modelo relativos a documentos de sociedade estrangeira observarão a autorização para funcionamento no País e a habilitação regulatória. Tradução e apostilamento de documentos estrangeiros serão exigidos quando juridicamente necessários. Não se aplica compromisso de constituição de consórcio, porque sua participação foi motivadamente vedada; os documentos societários deverão conter as alterações ou a consolidação vigente.

4.4.11. Compromisso de Constituição do Consórcio: não aplicável, porque a participação de consórcios foi motivadamente vedada neste TR.

4.4.12. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

4.5. **Habilitação e Regularidade Fiscal:**

4.5.1. A proponente deverá apresentar os seguintes documentos de habilitação:

- I - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- II - Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- III - Certificado de Regularidade relativa ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS; e
- IV - Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e a Dívida Ativa da União - CND.

4.5.2. A proponente apresentará as declarações aplicáveis à contratação direta, inclusive cumprimento do art. 7º, XXXIII, da Constituição e inexistência de impedimentos para contratar. Os registros serão obtidos no sistema oficial utilizado ou mediante documentos assinados.

4.6. **Qualificação econômico-financeira**

4.6.1. Não serão exigidos os requisitos econômico-financeiros abaixo nesta dispensa por valor, conforme art. 49, § 6º, do RILC e art. 31, § 6º, da NILCD. A opção considera o baixo valor, a ausência de adiantamento, o pagamento posterior à execução e a fiscalização dos serviços. Mantêm-se habilitação jurídica, regularidade fiscal, ausência de impedimentos e os requisitos técnicos e regulatórios justificados para o objeto.

4.7. **Indicação de marca ou modelo do produto**

4.7.1. Não se exige marca ou fabricante de equipamentos. A referência a Asterisk/Issabel identifica exclusivamente a central já pertencente à Infra S.A. e o requisito de interoperabilidade, sem impor aquisição desse produto pela contratada.

4.8. **Exigência de amostra ou prova de conceito**

4.8.1. Não se exige amostra ou prova de conceito prévia, por se tratar de serviço padronizado de telecomunicações, cuja conformidade será demonstrada por documentação técnica e testes de aceitação da implantação.

4.9. **Vistoria**

4.9.1. A visita técnica prévia é facultativa e poderá ser agendada com a unidade requisitante, asseguradas informações e oportunidades equivalentes às proponentes. A avaliação de viabilidade do endereço e dos pontos de acesso deverá integrar a proposta e o plano de implantação; não se exigirá certificado de vistoria como condição de habilitação.

4.10. **Certificação de qualidade do produto ou do processo de fabricação**

4.10.1. Não se exige certificação genérica ISO como condição de habilitação, por ausência de demonstração de necessidade e proporcionalidade para este serviço de pequeno valor. Permanecem exigidas as homologações da Anatel dos produtos que estiverem sujeitos à certificação compulsória e os controles de segurança descritos no TR.

4.11. **Subcontratação**

4.11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

A vedação refere-se à transferência da execução das obrigações essenciais assumidas pela contratada. A utilização regular de interconexão, trânsito e infraestrutura de redes de outras prestadoras, inerente ao STFC e admitida pela regulamentação, não transfere o vínculo contratual nem reduz a responsabilidade integral da prestadora. Terceirização de parcela contratual que configure subcontratação permanece vedada.

4.11.2. Fica vedada a cessão ou sub-rogação do contrato.

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

5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

5.1. O valor global proposto para o cenário inicial de 12 meses é de R\$ 32.860,00 (trinta e dois mil oitocentos e sessenta reais), correspondente à menor projeção global entre as propostas recebidas: R\$ 30.360,00 de serviços recorrentes dos itens 1 a 7 e R\$ 2.500,00 de implantação, item 8.

5.2. A tabela apresenta os preços unitários da proposta de menor projeção global aplicados aos quantitativos deste TR.

Tabela de valores da contratação

Item	Descrição	Unidade	Quantidade estimada	Preço unitário	Valor mensal estimado	Valor para 12 meses
1	Tronco SIP com, no mínimo, 30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais	Assinatura mensal	1	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 9.600,00
2	Faixa de numeração DDR com 500 números, preservação e portabilidade da numeração atual	Faixa mensal	1	R\$ 1.250,00	R\$ 1.250,00	R\$ 15.000,00
3	Chamadas locais destinadas a telefones fixos	Minuto	3.000 minutos/mês	R\$ 0,05	R\$ 150,00	R\$ 1.800,00
4	Chamadas locais destinadas a telefones móveis	Minuto	2.000 minutos/mês	R\$ 0,05	R\$ 100,00	R\$ 1.200,00
5	Chamadas de longa distância nacional destinadas a telefones fixos	Minuto	1.500 minutos/mês	R\$ 0,10	R\$ 150,00	R\$ 1.800,00
6	Chamadas de longa distância nacional destinadas a telefones móveis	Minuto	500 minutos/mês	R\$ 0,10	R\$ 50,00	R\$ 600,00
7	Chamadas de longa distância internacional	Minuto	10 minutos/mês	R\$ 3,00	R\$ 30,00	R\$ 360,00
8	Implantação, ativação, configuração, integração, testes, portabilidade e entrada em produção	Serviço, parcela única	1	R\$ 2.500,00	Não se aplica	R\$ 2.500,00
TOTAL DOS SERVIÇOS RECORRENTES					R\$ 2.530,00	R\$ 30.360,00
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO						R\$ 32.860,00

5.3. Os preços estabelecidos compreendem todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais, materiais, equipamentos, interfaces, licenças, mão de obra, deslocamentos, instalação, ativação, configuração, integração, testes, portabilidade, suporte técnico, gerenciamento, monitoramento e manutenção dos componentes sob responsabilidade da Contratada.

5.4. Qualquer serviço, equipamento, licença, interface, material, recurso ou providência indispensável ao atendimento das especificações deste Termo de Referência, ainda que não possua cobrança individualizada, será considerado incluído nos preços contratados. Não serão admitidas cobranças adicionais destinadas a complementar omissão, inadequação ou insuficiência da proposta.

5.5. Os valores dos itens 1 e 2 possuem natureza recorrente mensal e serão pagos após a disponibilidade e o regular funcionamento dos respectivos serviços. O item 8 será pago uma única vez, após a conclusão da implantação, da integração, dos testes, da portabilidade e da entrada em produção, mediante recebimento definitivo dessa etapa pela fiscalização.

5.6. Os quantitativos dos itens 3 a 7 representam estimativas de consumo e não estabelecem franquia mínima, consumo obrigatório ou direito ao recebimento integral dos valores anuais estimados. O pagamento desses itens corresponderá ao tráfego efetivamente utilizado no período de medição, multiplicado pelas tarifas unitárias contratadas.

5.7. A eventual utilização de quantidade inferior à estimada nos itens 3 a 7 não assegura à Contratada indenização, compensação, recomposição ou pagamento pelo saldo não consumido. A INFRA S.A. somente pagará os serviços efetivamente prestados, medidos e aceitos, observados os preços unitários estabelecidos neste item.

5.8. O valor de **R\$ 32.860,00** constitui o valor global máximo da contratação para 12 meses. O somatório dos pagamentos relativos às assinaturas, ao tráfego efetivamente utilizado e à implantação não poderá superar esse montante, salvo alteração contratual formalmente autorizada nas hipóteses admitidas pela legislação e pelos normativos internos aplicáveis.

5.9. O mapa de preços (11924660) e o Relatório de Pesquisa de Preços (11924665) apresentam R\$ 74.535,73 pela soma das médias dos itens e R\$ 54.398,08 pela soma das medianas dos itens. Os preços públicos permaneceram auxiliares nesta versão, sem combinação com o bloco privado na estimativa consolidada. Esses parâmetros poderão apoiar a justificativa do preço da proposta de R\$ 32.860,00, juntamente com a comparação dos preços unitários e das condições comerciais.

5.10. A pesquisa, o mapa, as memórias de cálculo e seus documentos de suporte integrarão a instrução em documentos próprios, identificados, assinados, revisados e aprovados, conforme o art. 13 da NILCD. O tratamento do orçamento estimado observará o art. 34 da Lei nº 13.303/2016 e o art. 9º, V e § 7º, da NILCD. A divulgação da estimativa exige justificativa formal nos autos; a publicidade do preço efetivamente contratado não se confunde com a divulgação antecipada do orçamento.

5.11. Os itens 1, 6 e 7 da amostra privada tratada ficaram com menos de três preços. Seu aproveitamento como base de estimativa exige complementação ou justificativa específica e aprovação competente, conforme art. 13, §§ 5º e 10, da NILCD. O menor preço pode ser considerado na estimativa concomitante à seleção, mas não dispensa a análise crítica, a motivação do método e a aprovação da pesquisa.

5.12. O valor da contratação levou em consideração a alocação ordinária dos riscos entre as partes. Os custos relacionados às obrigações atribuídas à Contratada, inclusive implantação, portabilidade, disponibilidade, suporte, manutenção, substituição de componentes próprios e atendimento dos níveis de serviço, estão compreendidos nos preços contratados e não poderão fundamentar cobrança adicional ou pedido de recomposição.

6. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Funcional Programática: 26.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade;

Natureza da Despesa: 33.90.39.58 - Serviços de Telecomunicações;

Fonte de Recursos: 1050.

6.2. A despesa objeto dos autos guarda compatibilidade com o o Plano Plurianual - PPA 2024/2027, Lei nº 14.802/2024, publicada no Diário Oficial da União de 10/01/2024; com a Lei de Diretrizes Orçamentárias - (LDO/2026); Lei nº 15.321/2025, publicada no Diário Oficial da União de 31/12/2025 e Lei nº 15.346, publicada no Diário Oficial da União de 14/01/2026 (LOA/2026).

6.3. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. Regime de execução

7.1.1. O regime de execução será o de **empreitada por preço unitário**, mediante contratação por preços certos de unidades previamente determinadas, considerando que a solução reúne parcelas mensais fixas, serviço de implantação em parcela única e serviços de tráfego telefônico cuja remuneração dependerá das quantidades efetivamente utilizadas.

7.1.2. A adoção desse regime justifica-se pela impossibilidade de determinar antecipadamente, com precisão absoluta, o volume de chamadas locais, de longa distância nacional e de longa distância internacional que será utilizado durante a vigência contratual. Os quantitativos indicados neste Termo de Referência possuem natureza estimativa e destinam-se ao dimensionamento da contratação, à comparação das propostas, à formação do valor global e à definição do limite máximo da despesa.

7.2. Prazo de vigência do contrato

7.2.1. O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes, limitada a sua duração a 5 (cinco) anos, nos termos do art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

7.2.2. A prorrogação não é automática, exige manutenção da habilitação e da necessidade, recursos orçamentários, aprovação e formalização antes do término.

7.3. Prazo de execução do contrato

7.3.1. A execução do contrato iniciará após a expedição da Ordem de Serviço (OS) e encerrará concomitantemente com o término da vigência do contrato.

7.4. Rotinas, etapas de execução e cronograma de execução

7.4.1. O entroncamento da central telefônica da INFRA S.A. com o Serviço Telefônico Fixo Comutado deverá ser realizado mediante Tronco SIP com capacidade mínima de 30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais, permitindo originar e receber chamadas em qualquer combinação, sem reserva fixa de canais por modalidade ou direção. A solução deverá ser plenamente compatível com a central telefônica IP da Contratante, atualmente baseada em tecnologia Asterisk/Issabel, e suportar os protocolos, codecs, recursos de sinalização, identificação de chamadas, tons DTMF, registros de tarifação e demais funcionalidades necessárias ao funcionamento regular do serviço.

7.4.2. O meio de acesso deverá ser implantado em fibra óptica, cabendo à Contratada executar a análise de viabilidade, o lançamento, a terminação, a ativação e os testes do enlace, bem como fornecer, instalar, configurar e manter todos os equipamentos, interfaces, conversores, módulos, cordões, licenças e demais recursos sob sua responsabilidade necessários à entrega do serviço no ponto indicado pela fiscalização. Os equipamentos sujeitos à certificação compulsória deverão estar devidamente homologados pela Anatel.

7.4.3. Somente será admitida solução de acesso diversa da fibra óptica quando houver inviabilidade técnica comprovada. Nessa hipótese, a Contratada deverá apresentar relatório conclusivo contendo o impedimento identificado, as alternativas avaliadas, o meio de acesso proposto, sua capacidade e disponibilidade, as medidas de contingência e o cronograma de implantação. A utilização do meio alternativo dependerá de autorização prévia da fiscalização, não poderá acarretar custo adicional e não reduzirá as obrigações de capacidade, disponibilidade, qualidade, segurança, continuidade e restabelecimento do serviço.

7.4.4. O ponto de entrega será a interface do Tronco SIP instalada na sala de telecomunicações da nova sede. Até esse ponto, a Contratada responderá integralmente pelo meio de acesso, pelos equipamentos e interfaces disponibilizados, pela configuração do entroncamento, pela conexão com a rede pública de telefonia, pela disponibilidade da faixa DDR, pela portabilidade, pelo encaminhamento das chamadas e pela qualidade do serviço. A partir do ponto de entrega, serão de responsabilidade da Contratante a central Asterisk/Issabel, a rede interna, o cabeamento interno, os ramais e os equipamentos próprios, ressalvadas as falhas decorrentes de configuração, interface, protocolo, equipamento ou informação técnica fornecida pela Contratada.

7.4.5. A INFRA S.A. disponibilizará espaço físico na sala de telecomunicações, alimentação elétrica estabilizada por no-break em 220 VCA, aterramento, condições ambientais adequadas, cabeamento interno até a central telefônica e acesso acompanhado às instalações. A Contratada deverá informar, em até 2 dias úteis contados da emissão da Ordem de Serviço, os requisitos definitivos de espaço, energia, cabeamento, endereçamento, portas lógicas, segurança e interface. Não poderá ser atribuída à Contratante responsabilidade por requisito que não tenha sido informado tempestivamente, salvo fato superveniente devidamente comprovado.

7.4.6. A implantação deverá abranger a configuração do Tronco SIP, a integração com a central Asterisk/Issabel, a disponibilização da faixa de 500 números DDR, a portabilidade da numeração institucional, a configuração das rotas de entrada e saída e a realização dos testes de aceitação. A mera instalação física dos equipamentos não caracterizará a entrega da solução, que dependerá da comprovação de funcionamento regular e da aceitação pela fiscalização.

Quadro de requisitos mínimos do entroncamento

Requisito	Condição mínima
Capacidade	30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais
Tecnologia	Tronco SIP compatível com Asterisk/Issabel
Meio de acesso	Fibra óptica, admitida alternativa somente mediante justificativa técnica e autorização
Numeração	Faixa de 500 números DDR, com preservação e portabilidade da numeração institucional
Codecs	G.711 A-law e G.711 μ -law, admitidos outros compatíveis
DTMF	RFC 2833 ou RFC 4733
Disponibilidade	Mínima de 99,5% ao mês
Funcionamento	24 horas por dia, 7 dias por semana
Restabelecimento total	Prazo máximo de 4 horas
Reconfiguração ordinária	Prazo máximo de 5 dias corridos
Implantação	Prazo máximo de 10 dias corridos, observadas as condições disponibilizadas pela Contratante
Bilhetagem	Registro de origem, destino, data, horário, duração, modalidade, tarifa e valor
Segurança	Mecanismos compatíveis com a infraestrutura da Contratante, inclusive TLS e SRTP quando tecnicamente suportados

7.4.7. Os testes de aceitação deverão comprovar a realização de 30 chamadas simultâneas em qualquer combinação entre chamadas originadas e recebidas, o funcionamento da faixa DDR, a correta identificação das chamadas, a transmissão

de sinais DTMF, a inteligibilidade do áudio nos dois sentidos, a geração dos registros de chamadas e o completamento de chamadas locais, LDN e LDI. Os resultados serão registrados em relatório de implantação assinado pela Contratada e pela fiscalização.

7.4.8. A Contratada deverá prestar suporte técnico em regime contínuo, manter disponibilidade mensal mínima de 99,5% e restabelecer o serviço em até 4 horas nos casos de indisponibilidade total. As alterações e reconfigurações ordinárias deverão ser concluídas em até 5 dias corridos, sem perda de funcionalidades, alteração indevida da numeração ou redução da capacidade contratada. O descumprimento desses parâmetros sujeitará a Contratada às glosas e sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

7.4.9. O crescimento do tráfego dentro da capacidade contratada de 30 sessões simultâneas não acarretará cobrança adicional além das assinaturas e das tarifas correspondentes às chamadas efetivamente utilizadas. Eventual necessidade de capacidade superior ou de faixa adicional de numeração dependerá de justificativa técnica, demonstração de vantajosidade, disponibilidade orçamentária e formalização prévia da alteração contratual, não conferindo à Contratada direito automático ao acréscimo ou à exclusividade de fornecimento.

7.4.10. Os requisitos de capacidade, interoperabilidade, acesso, responsabilidades, implantação, testes, suporte e ampliação serão verificados pela fiscalização nos termos deste item.

7.5. Tecnologia, metodologia e procedimentos

7.5.1. Aplicam-se os padrões SIP, codecs, DTMF, bilhetagem, interoperabilidade e controles de segurança definidos neste TR. A solução deverá integrar-se à infraestrutura da Contratante e atender aos testes de aceitação, sem indicação de marca para fornecimento.

7.6. Locais de execução

7.6.1. A execução do objeto será empreendida no Distrito Federal e deterá abrangência nacional.

7.6.2. Os serviços serão prestados na sede da INFRA S.A., situada na SAUN, Quadra 05, Lote A, Edifício Lotus Tower, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70040-912.

7.6.3. A prestação do serviço de telefonia, as atividades de suporte e de restabelecimento devem estar disponíveis de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana.

7.6.4. Entregas e atividades programadas devem ocorrer em horário comercial (8h às 18h), em dias úteis, ou conforme previamente demandado pelo gestor do instrumento contratual.

7.6.5. As entregas efetuadas fora do intervalo de horário estabelecido no item anterior deverão ser previamente acordadas com o gestor do instrumento contratual.

7.6.6. Eventual mudança posterior do endereço de prestação dependerá de avaliação de viabilidade, responsabilidades, prazo e efeitos econômicos, com formalização quando necessária. A implantação na nova sede indicada neste TR integra o preço original; não se estabelece obrigação ilimitada de migração gratuita para qualquer localidade futura.

7.6.7. A alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura devem ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.

7.7. Condições de entrega

7.7.1. A solução será entregue instalada, configurada, integrada, testada e com a numeração preservada, no endereço e no prazo de implantação estabelecidos neste TR. A entrega física de equipamento não caracteriza, isoladamente, o recebimento do serviço. Não se aplica remessa de bens para incorporação patrimonial da Contratante: os componentes disponibilizados pela prestadora integram a execução do STFC.

7.8. Condições de manutenção e assistência técnica

7.8.1. A manutenção e a assistência técnica dos componentes da prestadora estão incluídas nos preços, durante toda a vigência, com suporte 24x7 e cumprimento dos prazos de atendimento e restabelecimento previstos nos níveis mínimos de serviço.

7.8.2. Os subitens do modelo relativos à garantia contratual de bens adquiridos, complementação da garantia do fabricante, peças incorporadas ao patrimônio, retirada para reparo e garantia após a vigência não se aplicam como garantia de bem vendido, porque não se contrata aquisição patrimonial desses equipamentos. A prestadora permanece responsável por manutenção, reparação, substituição dos componentes defeituosos, transporte, continuidade do serviço e correção de vícios, sem cobrança adicional. A dispensa da garantia de execução não dispensa essas obrigações.

7.9. Métodos para quantificação

7.9.1. As assinaturas do Tronco SIP e da faixa DDR serão medidas por mês, ou proporcionalmente ao período de efetiva disponibilidade, quando aplicável. As chamadas serão medidas pelos minutos válidos efetivamente utilizados, por modalidade, mediante confronto dos registros analíticos com as tarifas contratadas. A implantação será medida uma única vez, após a conclusão e o recebimento definitivo. Os quantitativos estimados não constituem franquia mínima nem obrigação de pagamento integral.

7.10. Recebimento do objeto

7.10.1. O recebimento distinguirá a implantação inicial das medições mensais do serviço continuado, conforme os critérios definidos neste item e nos Anexos II e III.

7.10.2. O recebimento do objeto será realizado em duas etapas, provisória e definitiva, tanto para a implantação inicial quanto para as medições mensais dos serviços continuados, sem prejuízo do acompanhamento permanente da execução pela

fiscalização.

7.10.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico, com o apoio do fiscal setorial ou da equipe de fiscalização, mediante verificação da execução dos serviços, dos quantitativos medidos, dos níveis mínimos de serviço e da documentação apresentada pela Contratada. O recebimento será formalizado por meio do modelo constante do Anexo II.

7.10.4. Na etapa de implantação, o recebimento provisório somente será emitido após a conclusão da instalação, ativação, configuração, integração, testes, portabilidade e entrada em produção da solução. A fiscalização deverá comprovar o funcionamento do Tronco SIP com capacidade mínima de 30 sessões simultâneas bidirecionais, a integração com a central Asterisk/Issabel, a disponibilização da faixa de 500 números DDR, a preservação da numeração institucional e o completamento das chamadas locais, LDN e LDI.

7.10.5. A mera instalação física dos equipamentos, a ativação parcial do serviço ou o funcionamento provisório da solução não caracterizarão o recebimento da implantação. A Contratada deverá entregar o relatório de implantação, os resultados dos testes, os registros das configurações, os contatos de suporte, o Plano de Continuidade e Contingência e os demais documentos exigidos neste Termo de Referência.

7.10.6. Nas medições mensais, o recebimento provisório compreenderá a conferência das assinaturas disponibilizadas, dos minutos efetivamente utilizados, dos relatórios de chamadas, do percentual de disponibilidade, dos incidentes registrados, dos prazos de atendimento e solução, das interrupções ocorridas e das glosas aplicáveis.

7.10.7. O fiscal técnico emitirá o Termo de Recebimento Provisório ou notificará a Contratada sobre as inconsistências identificadas. A emissão do termo não afasta a responsabilidade da Contratada por vícios, defeitos, inexistências, cobranças indevidas ou falhas constatadas posteriormente.

7.10.8. O recebimento definitivo será realizado pelo Gestor do Instrumento Contratual, com base no Termo de Recebimento Provisório, nos relatórios da fiscalização e nos demais documentos da medição, conforme o modelo constante do Anexo III.

7.10.9. Para o recebimento definitivo da implantação, a fiscalização deverá atestar que o Tronco SIP se encontra integralmente instalado, configurado e em operação, com capacidade para 30 canais ou sessões simultâneas bidirecionais, devidamente integrado à central Asterisk/Issabel da INFRA S.A., com a faixa de 500 números DDR ativa e a portabilidade da numeração institucional concluída. O aceite dependerá, ainda, da comprovação do completamento e da qualidade das chamadas locais, LDN e LDI, da correta geração dos registros de chamadas e faturamento, da disponibilização dos canais de suporte, da entrega da documentação técnica da solução e da inexistência de pendência capaz de impedir, limitar ou comprometer sua utilização regular.

7.10.10. Para o recebimento definitivo das medições mensais, o Gestor do Instrumento Contratual verificará a conformidade da documentação apresentada, a correspondência entre os serviços executados e os valores medidos, a aplicação das glosas, a regularidade dos relatórios e o atendimento das determinações da fiscalização.

7.10.11. Os serviços somente serão aceitos quando estiverem em efetiva operação e atenderem integralmente à finalidade de comunicação a que se destinam, às especificações técnicas, aos níveis mínimos de serviço, aos quantitativos medidos e às demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência. O funcionamento parcial, instável ou em desconformidade não autorizará o recebimento definitivo.

7.10.12. Os serviços executados em desconformidade serão rejeitados total ou parcialmente. A Contratada deverá promover, sem ônus adicional, a correção, a reexecução, o restabelecimento ou a substituição necessária no prazo fixado pela fiscalização, compatível com a criticidade da ocorrência e com os níveis mínimos de serviço.

7.10.13. A rejeição de parcela do objeto não impedirá o recebimento e o pagamento da parcela incontroversa, desde que seja possível individualizá-la e que sua utilização não seja comprometida pela desconformidade identificada. A parcela rejeitada permanecerá suspensa até a regularização e o correspondente recebimento definitivo.

7.10.14. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura será precedida do recebimento definitivo da respectiva implantação ou medição mensal. A Contratada somente poderá emitir o documento fiscal após a comunicação formal do aceite pelo Gestor do Instrumento Contratual, devendo o valor faturado corresponder ao montante definitivamente reconhecido, já consideradas as glosas, os créditos e os abatimentos aplicáveis.

7.10.15. A emissão antecipada da Nota Fiscal ou Fatura, a ausência dos relatórios obrigatórios, a divergência entre o faturamento e a medição ou a existência de pendência impeditiva não caracterizarão mora da INFRA S.A. nem iniciarão a contagem do prazo de pagamento. O documento fiscal irregular será devolvido para substituição ou correção.

7.10.16. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, técnica, regulatória e contratual da Contratada pela segurança, qualidade, continuidade e correção dos serviços, nem afasta sua obrigação de reparar vícios, falhas ou defeitos identificados durante a vigência contratual.

7.10.17. Os documentos de recebimento, os relatórios de medição, os registros de chamadas, os indicadores de disponibilidade, os chamados técnicos, as glosas e os comprovantes de regularização integrarão o processo de fiscalização e deverão ser mantidos de forma organizada e rastreável durante toda a vigência contratual.

7.10.18. A implantação e os serviços mensais serão recebidos separadamente, com critérios objetivos de aceite, verificação documental, rejeição parcial quando cabível e preservação da responsabilidade da Contratada.

7.11. Transição contratual

7.11.1. Não se exige transferência de propriedade intelectual ou capacitação em tecnologia exclusiva, porque o objeto utiliza padrões comuns de telecomunicações. Serão necessários, entretanto, procedimentos de transição operacional: entrega dos registros técnicos e de configuração, cooperação na migração e portabilidade, preservação da numeração e continuidade

até o encerramento, devolução de acessos e equipamentos e transferência do histórico necessário à fiscalização, respeitados o contrato e a regulamentação.

7.12. Critérios de Sustentabilidade

7.12.1. A Contratada deverá observar, quando couber, o Guia de Contratações Públicas Sustentáveis da INFRA S.A., e destinar de forma ambientalmente adequada os materiais e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, observada a Resolução CONAMA nº 401/2008 no descarte de pilhas e baterias.

7.12.2. Na instalação, manutenção e retirada, a Contratada recolherá seus materiais, peças, baterias e equipamentos substituídos, promoverá reutilização ou destinação ambientalmente adequada e apresentará comprovantes quando solicitados. A responsabilidade por bens da Infra S.A. não será transferida sem autorização; deverão ser observadas a logística reversa aplicável, a redução de resíduos e o uso eficiente de energia dos componentes disponibilizados, sem exigir certificação ambiental genérica não justificada.

7.13. Numeração DDR e portabilidade

7.13.1. A Contratada deverá disponibilizar e manter, durante toda a vigência contratual, faixa de numeração suficiente à implantação da facilidade de Discagem Direta a Ramal, contemplando **500 números DDR**, devidamente associados ao Tronco SIP e configurados para o recebimento direto de chamadas nos ramaís da INFRA S.A.

7.13.2. As faixas de numeração atualmente utilizadas deverão ser preservadas, mediante portabilidade quando houver mudança de prestadora, observada a regulamentação vigente da Anatel. Antes da emissão da Ordem de Serviço, a Contratante fornecerá a relação dos números e os dados cadastrais necessários; a Contratada confirmará a elegibilidade da portabilidade e a correspondência entre a faixa contratada e os números a preservar. A relação integra a execução, com tratamento adequado dos dados, e não poderá ser substituída por alteração unilateral da numeração.

7.13.3. A Contratada será responsável por todas as providências necessárias à portabilidade e ao regular funcionamento da faixa DDR, incluindo o relacionamento com a prestadora doadora, o encaminhamento das solicitações, a publicação da numeração em sua rede e nas redes interconectadas, a configuração das rotas, o tratamento de eventuais rejeições, a correção de inconsistências e a realização dos testes de chamadas originadas e recebidas.

7.13.4. A implantação, a publicação da faixa de numeração e a portabilidade deverão ser concluídas dentro do prazo máximo de **10 dias corridos** estabelecido para a implantação da solução, não se admitindo prazo autônomo de 20 dias que possa postergar a entrada em produção. A contagem terá início com a emissão da Ordem de Serviço ou com a disponibilização das condições técnicas indispensáveis pela Contratante, prevalecendo o evento que ocorrer por último.

7.13.5. A janela de portabilidade será definida conjuntamente pela Contratada, pela INFRA S.A. e pela prestadora doadora, em data e horário previamente aprovados pela fiscalização, preferencialmente fora do expediente regular. A Contratada deverá comunicar a programação com antecedência mínima de **3 dias úteis**, indicando responsáveis, atividades, duração estimada, impactos previstos e procedimento de contingência.

7.13.6. A portabilidade somente poderá ser iniciada após a implantação e a validação do meio de acesso, do Tronco SIP, da integração com a central Asterisk/Issabel, da faixa DDR provisória ou de teste e da capacidade de originar e receber chamadas. A execução sem janela aprovada, sem testes prévios ou em desacordo com a programação configurará descumprimento contratual.

7.13.7. Concluída a portabilidade, a Contratada deverá executar, em conjunto com a fiscalização, testes de chamadas de entrada e saída, chamadas locais, LDN e LDI, identificação do número de origem e destino, encaminhamento aos ramaís DDR e funcionamento da faixa a partir de redes de diferentes prestadoras. A portabilidade somente será aceita após a correção das falhas identificadas e a comprovação do funcionamento regular da numeração.

7.13.8. Caso ocorra falha durante a portabilidade, a Contratada deverá iniciar imediatamente o procedimento de contingência, manter a fiscalização informada e restabelecer o recebimento e a realização de chamadas no prazo máximo previsto para indisponibilidade total. Todos os incidentes deverão ser registrados em relatório contendo causa, duração, números afetados, providências adotadas e horário do restabelecimento.

7.13.9. A Contratada não poderá alterar, substituir, bloquear, cancelar, devolver ou transferir a numeração institucional sem autorização prévia e expressa da INFRA S.A. Ao término do contrato, deverá cooperar integralmente com eventual nova portabilidade, fornecendo os dados e executando as providências necessárias à preservação dos números, sem retenção, oposição ou condicionamento indevido.

7.13.10. Eventual ampliação além dos 500 números DDR não integra automaticamente o objeto. A disponibilização de nova centena ou de faixa adicional dependerá de necessidade formalmente demonstrada, disponibilidade técnica, justificativa de preço, vantagem econômica, disponibilidade orçamentária e formalização prévia da alteração contratual. A previsão de possível ampliação não assegura à Contratada direito ao acréscimo nem autoriza a definição posterior de preços não estabelecidos na contratação inicial.

7.14. Tráfego e franquias

7.14.1. Os serviços de tráfego telefônico compreenderão chamadas locais, de longa distância nacional e de longa distância internacional, originadas por meio do Tronco SIP da INFRA S.A., nas condições, tarifas e modalidades estabelecidas neste Termo de Referência.

7.14.2. Para o dimensionamento da contratação, a comparação das propostas e a definição do valor global máximo, adotam-se os seguintes quantitativos mensais estimados:

Modalidade chamada	de	Unidade de medição	Quantidade mensal estimada	Quantidade estimada para 12 meses
Local destinada telefone fixo	a	Minuto	3.000	36.000
Local destinada telefone móvel	a	Minuto	2.000	24.000
LDN destinada telefone fixo	a	Minuto	1.500	18.000
LDN destinada telefone móvel	a	Minuto	500	6.000
LDI		Minuto	10	120

7.14.3. Os quantitativos indicados possuem natureza estimativa e não constituem franquia mínima, consumo obrigatório, garantia de utilização integral ou obrigação de pagamento antecipado. A Contratada será remunerada exclusivamente pelos minutos efetivamente utilizados, medidos e aceitos, mediante aplicação das tarifas unitárias contratadas.

7.14.4. Não será devido pagamento por minutos não utilizados, ainda que o consumo mensal ou anual seja inferior aos quantitativos estimados. A redução do tráfego não assegurará à Contratada direito a indenização, compensação, recomposição, faturamento mínimo ou pagamento do saldo não consumido.

7.14.5. O consumo superior à estimativa mensal será remunerado pela mesma tarifa unitária contratada, desde que corresponda a chamadas regularmente realizadas, esteja demonstrado nos registros de tarifação e não provoque a superação do valor global máximo da contratação. A estimativa mensal não constitui limite operacional para a realização de chamadas.

7.14.6. As tarifas serão únicas para cada modalidade contratada e deverão ser aplicadas independentemente do dia da semana e do horário de realização da chamada. Não serão admitidos adicionais por horário reduzido, horário normal, finais de semana, feriados, degressos tarifários, distância entre origem e destino ou outros fatores que não estejam expressamente previstos na proposta aceita e neste Termo de Referência.

7.14.7. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade das modalidades contratadas durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, durante toda a vigência contratual. A prestação deverá observar os níveis mínimos de disponibilidade, qualidade, atendimento e restabelecimento definidos neste Termo de Referência.

7.14.8. O faturamento deverá ser acompanhado de relatório analítico das chamadas, contendo, no mínimo, o número de origem, o número de destino, com mascaramento parcial quando necessário à proteção de dados pessoais, a data, o horário, a duração, a modalidade, a tarifa unitária e o valor calculado. Os registros deverão permitir a conferência pela fiscalização e a conciliação integral com a nota fiscal.

7.14.9. Não poderão ser cobradas chamadas não completadas, chamadas interrompidas antes do completamento, tentativas de chamada, registros duplicados, minutos não utilizados, tarifas superiores às contratadas ou valores sem correspondência com os relatórios de utilização. As divergências identificadas serão excluídas da medição, sem prejuízo da apuração de eventual descumprimento contratual.

7.14.10. As chamadas de longa distância internacional terão utilização eventual. A Contratante poderá restringir sua realização a ramais previamente autorizados, países ou faixas de destino específicas, inclusive mediante bloqueio ou liberação solicitada à Contratada, sem alteração da tarifa unitária ou cobrança adicional pela configuração.

7.14.11. A Contratada não poderá interromper ou restringir o tráfego sem justa causa. As intervenções programadas que possam afetar o serviço deverão ser previamente comunicadas à fiscalização, justificadas e executadas em janela autorizada, preferencialmente fora do horário de expediente. As falhas não programadas deverão ser imediatamente registradas, comunicadas e solucionadas dentro dos prazos previstos para o respectivo nível de criticidade.

7.14.12. As indisponibilidades atribuíveis à Contratada sujeitarão os serviços recorrentes às glosas correspondentes, sem prejuízo da obrigação de restabelecimento, do cumprimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação das sanções cabíveis. Caso fortuito ou força maior somente afastará a responsabilidade quando devidamente comprovado e quando não decorrer de deficiência de planejamento, manutenção, redundância ou contingência imputável à Contratada.

7.15. Níveis mínimos de serviço (SLA)

7.15.1. A Contratada deverá prestar os serviços de forma contínua, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, mantendo o Tronco SIP, a faixa de numeração DDR, a portabilidade e as modalidades de tráfego contratadas em condições regulares de disponibilidade, qualidade, completamento e inteligibilidade.

7.15.2. A disponibilidade mensal mínima da solução será de **99,5%**, calculada sobre o tempo total do respectivo período de medição. Serão desconsideradas exclusivamente as interrupções programadas previamente autorizadas pela fiscalização e as ocorrências comprovadamente causadas pela infraestrutura sob responsabilidade da Contratante, desde que a Contratada tenha comunicado tempestivamente o diagnóstico e demonstrado a inexistência de falha nos componentes sob sua responsabilidade.

7.15.3. A disponibilidade será calculada pela seguinte expressão:

Disponibilidade mensal (%) = [(tempo total do período – tempo de indisponibilidade imputável à Contratada) ÷ tempo total do período] × 100.

7.15.4. Para fins de atendimento e solução, os incidentes serão classificados e tratados conforme o quadro seguinte:

Classificação	Caracterização	Início do atendimento	Prazo máximo para solução
Crítica	Indisponibilidade total do Tronco SIP; impossibilidade generalizada de originar ou receber chamadas; perda integral da faixa DDR; falha generalizada de portabilidade	Imediato, limitado a 30 minutos	4 horas
Alta	Degradação grave que impeça parte relevante das chamadas; perda de canais simultâneos; falha de rota, modalidade ou grupo de números DDR; áudio sem inteligibilidade	Até 1 hora	6 horas
Média	Falha parcial sem interrupção substancial do serviço; erro de identificação, bilhetagem ou encaminhamento com solução principal ainda operacional	Até 2 horas	12 horas
Baixa	Solicitação técnica sem impacto imediato na continuidade, ajuste de configuração, alteração de rota ou parametrização ordinária	Até 4 horas	5 dias corridos

7.15.5. Os prazos serão contados da abertura do chamado pela Contratante ou da identificação da ocorrência pelos mecanismos de monitoramento da Contratada, prevalecendo o evento que ocorrer primeiro. O prazo de atendimento corresponde ao início efetivo do diagnóstico por profissional habilitado, não sendo suficiente o envio de resposta automática ou a simples geração de protocolo. O prazo de solução somente será encerrado após o restabelecimento efetivo da funcionalidade e a validação pela fiscalização ou por evidência técnica aceita pela Contratante.

7.15.6. A Contratada deverá disponibilizar canal de suporte gratuito, por número 0800 ou equivalente, além de atendimento por correio eletrônico ou sistema eletrônico de chamados. Todo acionamento deverá gerar protocolo contendo data e horário, classificação inicial, serviço afetado, responsável pelo atendimento, ações executadas, escalonamentos realizados e horário de normalização.

7.15.7. A Contratada deverá monitorar os componentes sob sua responsabilidade e comunicar imediatamente à fiscalização qualquer falha que possa afetar a disponibilidade, o completamento das chamadas, a numeração, a portabilidade ou a qualidade do áudio. A ausência de comunicação não interromperá nem suspenderá a contagem dos prazos estabelecidos neste item.

7.15.8. As intervenções programadas que possam causar indisponibilidade somente poderão ocorrer mediante justificativa e concordância prévia da fiscalização. A solicitação deverá ser apresentada com antecedência mínima de **3 dias úteis**, indicando o motivo, os serviços afetados, a duração estimada, o procedimento de contingência e os responsáveis pela execução. As intervenções serão realizadas preferencialmente fora do horário de expediente e não poderão coincidir com atividades institucionais críticas comunicadas pela Contratante.

7.15.9. A Contratada deverá apresentar relatório técnico de incidente em até **2 dias úteis** após a normalização de ocorrência crítica ou alta. O relatório deverá identificar a causa, o período de indisponibilidade, os números e serviços afetados, a cronologia do atendimento, as providências adotadas, a solução aplicada e as medidas destinadas a impedir a repetição da falha.

7.15.10. **Plano de Continuidade e Contingência**

7.15.11. A Contratada deverá apresentar o Plano de Continuidade e Contingência em até **5 dias corridos contados da emissão da Ordem de Serviço**, previamente à portabilidade e à entrada em produção. O documento deverá estabelecer a estratégia de resposta às falhas do meio principal, os procedimentos de contingência do entroncamento, os contatos de escalonamento disponíveis em regime de 24 horas por dia e 7 dias por semana, os critérios de acionamento, as responsabilidades, os procedimentos de comunicação e as medidas necessárias ao restabelecimento dentro dos prazos previstos neste item.

7.15.12. O plano deverá ser compatível com a solução efetivamente implantada e detalhar, quando tecnicamente disponível, a rota alternativa ou o mecanismo equivalente de continuidade. A existência do plano não implica obrigação de fornecimento de enlace redundante autônomo quando esse componente não estiver expressamente incluído no objeto e nos preços contratados, mas não afasta a responsabilidade da Contratada por cumprir a disponibilidade e o prazo de restabelecimento.

7.15.13. O Plano de Continuidade e Contingência será analisado pela fiscalização antes da entrada em produção. Eventuais correções deverão ser apresentadas no prazo máximo de **2 dias úteis**. A ausência do documento, sua insuficiência, a falta de atualização ou a inexecução dos procedimentos previstos caracterizará descumprimento contratual.

7.15.14. O Plano de Continuidade e Contingência deverá ser atualizado sempre que houver alteração relevante no meio

de acesso, nos equipamentos, nas rotas, nos contatos de escalonamento, na arquitetura da solução ou nos procedimentos operacionais. A versão atualizada deverá ser encaminhada à fiscalização no prazo máximo de **5 dias corridos** após a alteração.

7.15.15. O descumprimento da disponibilidade mensal, dos prazos de atendimento ou dos prazos de solução sujeitará a Contratada às glosas definidas no Instrumento de Medição de Resultado, sem prejuízo da obrigação de restabelecimento, da apuração de responsabilidade e da aplicação das sanções cabíveis. A reincidência de falhas de mesma natureza poderá ensejar a apresentação de plano de ação corretiva e a adoção das demais medidas previstas no contrato.

7.15.16. Caso fortuito ou força maior somente afastará a responsabilidade da Contratada quando o evento for comprovadamente inevitável, externo à sua esfera de atuação e não decorrer de falha de planejamento, manutenção, monitoramento, capacidade, prevenção ou contingência. A Contratada permanecerá obrigada a comunicar o evento, mitigar seus efeitos e restabelecer o serviço com a maior brevidade possível.

7.16. **Faturamento e portal de gestão**

7.16.1. A Contratada apresentará **uma única fatura mensal**, emitida após o encerramento do período de medição e após a validação dos serviços pela fiscalização. A fatura deverá discriminar separadamente as assinaturas mensais, o tráfego efetivamente utilizado, as glosas, os créditos, os ajustes e os demais valores devidos, vedada a cobrança antecipada de serviço recorrente ou de tráfego ainda não realizado.

7.16.2. A fatura será acompanhada de folha de rosto contendo, no mínimo, o período de referência, o número do contrato, o número da medição, o valor de cada item, o consumo por modalidade de chamada, as glosas aplicadas, os créditos do período, o valor líquido a pagar e os dados bancários da Contratada. O documento fiscal e seus anexos deverão ser encaminhados por meio do Peticionamento Eletrônico no SEI ou por outro canal formal indicado pela fiscalização.

7.16.3. O faturamento observará a seguinte sistemática:

Componente	Critério de faturamento
Tronco SIP	Valor mensal contratado, proporcional ao período de efetiva disponibilidade quando a ativação ou o encerramento ocorrer no curso do mês
Faixa de 500 números DDR	Valor mensal contratado, proporcional ao período de efetiva disponibilidade quando aplicável
Chamadas locais, LDN e LDI	Minutos efetivamente utilizados, multiplicados pelas tarifas unitárias contratadas
Implantação e portabilidade	Parcela única, devida após a conclusão, o recebimento e a aceitação definitiva da implantação
Indisponibilidades e descumprimentos	Aplicação das glosas previstas no Instrumento de Medição de Resultado

7.16.4. O detalhamento das chamadas deverá ser apresentado em arquivo eletrônico estruturado e não editável, acompanhado de versão em formato aberto e pesquisável, preferencialmente CSV, XLSX ou equivalente, que permita a conferência e o tratamento dos dados pela fiscalização. O arquivo deverá conter número de origem, número de destino, data, horário, duração, modalidade da chamada, tarifa unitária e valor cobrado.

7.16.5. Os números de origem e de destino deverão ser parcialmente mascarados nos relatórios destinados à conferência administrativa, preservando-se os dígitos estritamente necessários à identificação da chamada. O acesso aos registros completos será restrito aos agentes formalmente autorizados e ocorrerá somente quando indispensável à fiscalização, à contestação de cobrança ou à apuração de incidente, observadas as normas de proteção de dados pessoais e de segurança da informação.

7.16.6. A Contratada deverá disponibilizar, sem custo adicional, portal web ou aplicativo acessível pela internet para gestão dos serviços contratados. A ferramenta deverá permanecer disponível durante toda a vigência e permitir, no mínimo, consultar o consumo por período e modalidade, pesquisar chamadas, exportar relatórios, acompanhar faturas, registrar e consultar chamados técnicos, verificar indisponibilidades e acompanhar o atendimento dos níveis mínimos de serviço.

7.16.7. O portal deverá permitir a consulta dos seguintes dados:

Informação	Requisito mínimo
Chamadas	Origem e destino, com mascaramento adequado
Período	Data e horário de início
Consumo	Duração da chamada
Classificação	Local fixo, local móvel, LDN fixo, LDN móvel ou LDI

Informação	Requisito mínimo
Cobrança	Tarifa unitária e valor total
Gestão técnica	Protocolos, classificação, andamento e solução dos chamados
Disponibilidade	Períodos de interrupção, duração e percentual mensal apurado
Documentos	Faturas, relatórios, créditos, glosas e arquivos exportáveis

7.16.8. O acesso ao portal será realizado mediante credenciais individuais, vedado o compartilhamento de usuários. A Contratada disponibilizará, no mínimo, **quatro perfis de acesso** para os gestores e fiscais indicados pela INFRA S.A., permitindo inclusão, substituição, bloqueio e exclusão de usuários sem cobrança adicional. O portal deverá registrar as operações relevantes realizadas pelos usuários e adotar controles compatíveis de autenticação, confidencialidade, integridade e rastreabilidade.

7.16.9. A indisponibilidade do portal não afastará a obrigação de apresentar tempestivamente a fatura, os relatórios de consumo e os documentos comprobatórios. Enquanto a ferramenta estiver indisponível, a Contratada deverá encaminhar as informações por meio eletrônico seguro, no mesmo formato e com o mesmo nível de detalhamento exigido neste item.

7.16.10. Quando houver indisponibilidade dos serviços de telecomunicações imputável à Contratada, o valor das parcelas recorrentes será reduzido proporcionalmente ao período não prestado, sem prejuízo das glosas decorrentes do descumprimento do SLA e das sanções cabíveis. O abatimento proporcional e a glosa por desempenho possuem fundamentos distintos e poderão ser aplicados cumulativamente quando corresponderem a fatos geradores diferentes.

7.16.11. Não serão aceitas cobranças referentes a chamadas não completadas, registros duplicados, tráfego não realizado, tarifas divergentes das contratadas, períodos sem disponibilidade do serviço, componentes já incluídos nos preços ou valores desacompanhados de documentação suficiente para sua conferência.

7.16.12. A fiscalização poderá contestar total ou parcialmente a cobrança. A Contratada deverá analisar a contestação, apresentar resposta fundamentada e promover a correção, o cancelamento ou o crédito correspondente na própria fatura ou, se esta já tiver sido processada, na fatura imediatamente subsequente. A parcela incontroversa poderá ser paga regularmente, sem que isso implique aceitação da parcela contestada.

7.16.13. O prazo de pagamento será contado da apresentação da documentação correta e do ateste da fiscalização, conforme disciplina estabelecida na seção própria deste Termo de Referência. A apresentação antecipada da fatura, a ausência de relatório, a inconsistência dos dados ou a necessidade de correção impedirá o início ou suspenderá a contagem do prazo de pagamento, sem ônus para a INFRA S.A.

7.17. **Segurança da informação**

7.17.1. A Contratada deverá executar os serviços em conformidade com a **ABNT NBR ISO/IEC 27002:2022**, ou norma que a substitua, com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e com as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação, privacidade e proteção de dados vigentes na INFRA S.A. A ISO/IEC 27002:2022 estabelece orientações para controles organizacionais, humanos, físicos e tecnológicos de segurança da informação. A referência à ISO/IEC 27002 orienta controles compatíveis com os riscos do serviço e não implica exigência de certificação ISO para habilitação.

7.17.2. As informações acessadas em razão da execução contratual deverão ser utilizadas exclusivamente para implantação, operação, suporte, faturamento, fiscalização e manutenção da solução. A Contratada deverá preservar sua confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade, impedindo acesso, uso, alteração, compartilhamento, retenção ou divulgação não autorizados.

7.17.3. Os registros de chamadas, números telefônicos, dados cadastrais, credenciais, endereços IP, parâmetros de configuração, relatórios técnicos, chamados de suporte e demais informações relacionadas à execução somente poderão ser acessados por profissionais formalmente autorizados e na medida necessária ao desempenho de suas atribuições. O tratamento de dados pessoais deverá observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização previstos na LGPD.

7.17.4. A Contratada deverá adotar controles de acesso individualizados, autenticação segura, registro das operações relevantes, proteção das credenciais, atualização dos componentes sob sua responsabilidade, prevenção contra códigos maliciosos, segregação de ambientes e meios seguros para transmissão e armazenamento de informações. Credenciais administrativas não poderão ser compartilhadas entre usuários ou mantidas após o encerramento da necessidade de acesso.

7.17.5. A Contratada e os profissionais que tiverem acesso a informações da INFRA S.A. deverão assinar o **Termo de Confidencialidade e Sigilo**, constante do Anexo V, antes do início das atividades. A obrigação de sigilo permanecerá vigente mesmo após o encerramento do contrato, enquanto as informações não se tornarem públicas por meio legítimo.

7.17.6. Os relatórios administrativos e os demonstrativos de chamadas deverão apresentar mascaramento parcial dos números de origem e destino. O acesso aos dados completos será restrito aos agentes autorizados e ocorrerá somente quando indispensável à fiscalização, à contestação de cobrança, à investigação de incidente ou ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

7.17.7. A INFRA S.A. atuará como controladora dos dados pessoais tratados no contexto da contratação, cabendo à Contratada atuar como operadora quando realizar tratamento em nome da Contratante. A Contratada deverá cumprir as instruções documentadas da INFRA S.A., limitar o tratamento às finalidades contratuais e não utilizar os dados para fins

comerciais, estatísticos próprios, formação de perfis, publicidade ou compartilhamento não autorizado. A LGPD qualifica como operador quem realiza tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

A qualificação dos agentes de tratamento será aferida por operação. Quando a prestadora tratar dados para cumprir obrigações próprias legais ou regulatórias, sua atuação não será presumida como operação em nome da Infra S.A.; deverão ser registrados a finalidade, a base legal e os deveres de cada parte.

7.17.8. A Contratada não poderá transferir dados pessoais ou informações da INFRA S.A. a terceiros, inclusive empresas do mesmo grupo econômico ou subcontratadas, sem autorização prévia da Contratante e sem a imposição de obrigações equivalentes de confidencialidade, segurança e proteção de dados. Eventual transferência internacional dependerá de autorização expressa e do atendimento às exigências legais aplicáveis.

7.17.9. Qualquer incidente de segurança, suspeita de acesso indevido, vazamento, perda, alteração, indisponibilidade, uso irregular ou comprometimento de dados deverá ser comunicado à fiscalização em até **2 horas após sua identificação**, sem prejuízo da adoção imediata das medidas de contenção. A comunicação inicial deverá indicar as informações conhecidas sobre o evento, os dados e sistemas afetados, os riscos envolvidos e as providências adotadas.

Providência	Prazo máximo
Comunicação inicial do incidente	2 horas da identificação
Atualização preliminar à fiscalização	24 horas
Relatório técnico conclusivo	5 dias úteis
Comunicação de novos fatos relevantes	Imediata

7.17.10. O relatório conclusivo deverá apresentar a causa do incidente, a cronologia dos fatos, as informações afetadas, o número estimado de titulares envolvidos, os riscos identificados, as medidas de contenção, a recuperação realizada e o plano de ação para impedir recorrência. A Contratada deverá cooperar com a INFRA S.A. no atendimento aos titulares e às autoridades competentes, vedada qualquer comunicação externa em nome da Contratante sem autorização prévia.

7.17.11. Encerrado o contrato ou cessada a necessidade de tratamento, a Contratada deverá devolver ou eliminar com segurança as informações e credenciais da INFRA S.A., inclusive cópias e arquivos temporários, ressalvadas as hipóteses de retenção obrigatória por lei ou regulamentação. A eliminação deverá ser comprovada por declaração formal, sem prejuízo da manutenção dos registros necessários à prestação de contas e à defesa de direitos.

7.17.12. O descumprimento das obrigações de segurança, confidencialidade ou proteção de dados caracterizará infração contratual, sujeitando a Contratada às medidas corretivas, glosas e sanções cabíveis, sem prejuízo da responsabilidade pela reparação dos danos causados e das providências previstas na legislação aplicável.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Forma de comunicação entre as partes:

8.1.1. As comunicações entre a Infra S.A. e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.1.2. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I - Ordem de Serviço;
- II - Ata de Reunião;
- III - Ofício;
- IV - Sistema de abertura de chamados;
- V - E-mails e Cartas;
- VI - documentos encaminhados por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

8.1.3. Diretrizes Complementares de Comunicação, Acompanhamento e Registro

8.1.3.1. Sem prejuízo das disposições gerais estabelecidas no item 8.1, ficam instituídas as seguintes diretrizes complementares de comunicação, monitoramento e registro da execução contratual, com vistas a assegurar rastreabilidade, transparência e adequada governança do contrato:

- I - **Reunião de alinhamento inicial (kick-off):** deverá ser realizada previamente ao início da execução, com participação da fiscalização e da contratada, para alinhamento de escopo, metodologia, cronograma, responsabilidades, fluxos operacionais e canais de comunicação;
- II - **Periodicidade de acompanhamento:** poderão ser realizadas reuniões de acompanhamento com periodicidade definida pela fiscalização, especialmente nas fases críticas da execução, para monitoramento do desempenho, avaliação de riscos e ajuste de rotinas operacionais;
- III - **Relatórios de execução:** a contratada apresentará os registros e relatórios correspondentes às etapas críticas da

execução, contendo as atividades realizadas, os equipamentos envolvidos, as ocorrências, os desvios identificados e as respectivas evidências.

IV - Tratamento de ocorrências: eventuais problemas, desvios ou não conformidades deverão ser formalmente comunicados, mediante registro por meio idôneo (e-mail institucional, ofício ou sistema eletrônico), com indicação das medidas corretivas adotadas e prazos para regularização;

V - Pautas de acompanhamento: as reuniões de monitoramento deverão contemplar, sempre que aplicável, análise dos relatórios apresentados, avaliação de desempenho, verificação de aderência às condições contratuais e acompanhamento da solução de pendências;

VI - Reunião de encerramento: ao final da execução, deverá ser realizada reunião de encerramento contratual, destinada à consolidação dos resultados, avaliação da execução, validação das entregas e registro de eventuais lições aprendidas; e

VII - Rastreabilidade e registro: todas as comunicações relevantes, relatórios, registros de reuniões, notificações e ocorrências deverão ser formalizados e inseridos nos autos do processo de fiscalização ou sistema equivalente, de modo a assegurar rastreabilidade integral dos fatos ocorridos durante a execução contratual.

8.2. **Forma de gestão e fiscalização:**

8.2.1. A gestão e fiscalização do contrato será exercida por Gestor e Fiscal Técnico designados em Portaria, respectivamente.

8.2.2. Não se aplica a adequação por produtividade de postos de trabalho, porque não há dedicação exclusiva de mão de obra nem preço por posto. A fiscalização verificará a capacidade, a disponibilidade, o tráfego medido e os níveis de serviço, sem alterar os preços ou quantitativos contratados sem o procedimento próprio de alteração.

8.2.3. A fiscalização verificará a conformidade dos equipamentos, interfaces, configurações, meios de acesso, registros de chamadas, documentação de implantação e procedimentos de suporte com os requisitos deste TR. Referências a veículos de movimentação e materiais de embalagem são pertinentes apenas ao transporte e à instalação dos equipamentos da prestadora, não caracterizando contratação de mudança ou movimentação de bens da Infra S.A.

8.2.4. A utilização de recursos inadequados ou incompatíveis com o objeto poderá ensejar a determinação de substituição imediata, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

8.2.5. Compete à fiscalização manter registro sistemático e estruturado das ocorrências verificadas durante a execução contratual, incluindo falhas, atrasos, não conformidades e quaisquer eventos relevantes, os quais deverão:

- a) ser registradas de forma clara, objetiva e cronológica, com identificação da etapa e data da ocorrência;
- b) conter evidências documentais ou fotográficas;
- c) indicar o impacto na execução (prazo, qualidade ou integridade dos bens);
- d) registrar as medidas corretivas e os prazos para regularização;
- e) permitir o acompanhamento da solução da ocorrência; e
- f) subsidiar a aplicação do IMR, inclusive para glosas e sanções.

8.2.6. A fiscalização deverá adotar, de forma tempestiva, as providências necessárias à regularização das inconformidades identificadas, inclusive mediante notificação formal à contratada para correção das falhas no prazo estabelecido, sem prejuízo da responsabilização contratual

8.2.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 82 a 84 da Lei nº 13.303/16 e no art. 154 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Infra S.A.

8.2.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por empregados, equipe de fiscalização ou único empregado, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

8.2.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

8.2.10. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

8.2.11. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.2.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.2.13. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando este ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

8.2.14. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

8.2.15. A avaliação da execução utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) previsto no item 11, com redimensionamento do pagamento conforme os indicadores estabelecidos.

8.2.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

8.2.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem a observância do Regulamento Interno de Licitações e Contratos, as Normas de Gestão e Fiscalização de Contratos aplicáveis ao objeto, bem como eventuais Pareceres Referenciais.

8.3. **Fiscalização Técnica**

8.3.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.3.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.3.3. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

8.3.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

8.3.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

8.3.6. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

8.3.7. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

8.3.8. Na hipótese de desconformidade reiterada ou relevante de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

8.3.9. O fiscal técnico realizará o acompanhamento durante as etapas críticas da execução e consolidará a avaliação final para fins de recebimento do objeto e aplicação do IMR.

8.3.10. A conformidade dos serviços prestados deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas.

8.3.11. Não serão aceitas especificações em desacordo com as constantes na Proposta de Preços e no Termo de Referência.

8.3.12. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

8.3.13. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 82 a 84 da Lei nº 13.303/16 e no art. 154 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Infra S.A.

8.3.14. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por empregados, equipe de fiscalização ou único empregado, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

8.3.15. Considerando a prestação continuada de STFC, o faturamento mensal e a ausência de dedicação exclusiva de mão de obra, as verificações administrativas serão exercidas pelo fiscal técnico em articulação com o gestor e as unidades competentes, conforme designação formal e segregação das atividades. Não se exige fiscal administrativo exclusivo nem fiscalização de postos de trabalho, sem afastar o controle permanente da habilitação, dos prazos e dos pagamentos.

8.3.16. As verificações administrativas compreenderão, no que couber, a manutenção das condições de habilitação e regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada, o acompanhamento dos prazos, o registro de inadimplementos e o encaminhamento tempestivo das providências relacionadas a pagamento, alteração contratual, sanções e responsabilização.

8.4. **Gestor do Contrato**

8.4.1. Cabe ao gestor do contrato:

8.4.1.1. Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os

registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração.

8.4.1.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.

8.4.1.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

8.4.1.4. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal técnico quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

8.4.1.5. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata os artigos 82 a 84 da Lei nº 13.303/16 e o art. 154 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Infra S.A.

8.4.1.6. Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8.4.1.7. Enviar a documentação pertinente ao setor de pagamentos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

8.4.1.8. Receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

9. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

9.1. Obrigações da CONTRATANTE

9.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

9.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando dos apontamentos/falhas na execução à autoridade competente para as providências cabíveis.

9.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

9.1.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

9.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber.

9.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

I - Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

II - Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

III - Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

IV - Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

9.1.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

9.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

9.1.9. Cientificar a autoridade competente para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

9.1.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

9.1.11. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

9.2. Obrigações da Contratada

9.2.1. Entregar os bens ou executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta de preços, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

9.2.2. Manter suporte técnico em período integral (24x7), com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos e demais componentes de sua responsabilidade.

9.2.3. Disponibilizar central de atendimento telefônico para relacionamento direto com a gestão e fiscalização contratual, para esclarecimento de dúvidas de faturamento, suporte ao uso dos serviços e suporte a defeitos.

9.2.4. A pedido da CONTRATANTE, providenciar sem custos adicionais o bloqueio de recebimento de chamadas a cobrar e o bloqueio de Código de Seleção de Prestadora (CSP) para LDN/LDI, por linha ou para todas as linhas.

9.2.5. Iniciar e concluir a implantação do STFC nas modalidades contratadas, inclusive LDI, em até 10 dias corridos contados da emissão da Ordem de Serviço ou da disponibilização das condições técnicas indispensáveis pela Contratante, prevalecendo o último evento, incluindo meios de acesso, materiais, interfaces, configuração, testes e portabilidade. Eventuais impedimentos comprovados serão registrados e avaliados nos termos da matriz de riscos, sem prazo autônomo de 15 ou 30 dias.

9.2.6. Realizar todas as configurações necessárias em sua rede, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de orientação de troca de número, quando for o caso.

9.2.7. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, respondendo pela fiel execução do contrato.

9.2.8. Emitir relatório técnico após cada atendimento, contendo descrição, número do chamado, data e identificação do técnico.

9.2.9. Respeitar rigorosamente o dever de sigilo e confidencialidade das telecomunicações e a privacidade da CONTRATANTE quanto aos documentos de cobrança.

9.2.10. Cadastrar-se no SEI para assinatura eletrônica do contrato e demais atos decorrentes.

9.2.11. Reparar, corrigir, remover, reconstruir, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato no momento da notificação, os bens entregues ou serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à CONTRATANTE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

9.2.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução/entrega do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à CONTRATANTE, devendo ressarcir imediatamente a CONTRATANTE em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

9.2.13. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

9.2.14. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010.

9.2.15. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais e comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

9.2.16. Comunicar por escrito ao Fiscal do contrato, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços; apresentando razões justificadoras.

9.2.17. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.2.18. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.2.19. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

9.2.20. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

9.2.21. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.2.22. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos

métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

9.2.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

9.2.24. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, que será verificada por meio Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF e da Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica mantida pelo Tribunal de Contas da União.

9.2.25. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF a Contratada deverá entregar ao fiscal do contrato, até o trigésimo dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) Certidão conjunta relativa a Créditos Tributários Federais e a Dívida Ativa da União - CND; e
- b) Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS - CRF).

9.2.26. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146/2015.

9.2.27. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

9.2.28. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 81 da Lei nº 13.303/16.

9.2.29. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

9.2.30. Adotar conduta compatível com o Regramento Ético e de Integridade da INFRA S.A. e orientar os funcionários, prepostos e subcontratados que desempenhem os serviços contratados, a sua observância.

9.2.31. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

9.2.32. Adotar práticas de sustentabilidade e de natureza ambiental na aquisição de bens, e execução dos serviços, em especial os já relacionados no item 7.12 - Critérios de Sustentabilidade, deste Termo de Referência, buscando assim, estar conforme aos requisitos especificados, bem como em consonância com o Guia de Contratações Sustentáveis da INFRA S.A.

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

9.2.34. Elaborar, manter atualizado e executar o Plano de Continuidade e Contingência previsto nos itens 7.15.10 e 7.15.14, submetendo-o à análise da fiscalização antes da portabilidade e da entrada em produção.

10. GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. É dispensada a apresentação de garantia de execução contratual para a presente contratação.

10.2. A dispensa justifica-se pela natureza do objeto, pelo valor global da contratação e pela reduzida exposição financeira da INFRA S.A. O objeto consiste na prestação continuada de Serviço Telefônico Fixo Comutado, contemplando Tronco SIP, numeração DDR, portabilidade e tráfego telefônico, sob regime de empreitada por preço unitário e com faturamento mensal posterior à medição e ao recebimento definitivo dos serviços.

10.3. A implantação será remunerada em parcela única somente após a conclusão e a aceitação da instalação, da ativação, da configuração, da integração, dos testes, da portabilidade e da entrada em produção da solução. Os serviços recorrentes serão pagos mensalmente após a comprovação de sua disponibilidade, enquanto o tráfego será remunerado conforme os minutos efetivamente utilizados, medidos e aceitos pela fiscalização.

10.4. Não se exigem garantias técnicas com caução ou seguro nem seguros complementares autônomos, por se tratar de serviço de telecomunicações padronizado, sem obra, adiantamento ou fornecimento de bens para incorporação patrimonial. Permanecem as garantias legais, a manutenção dos equipamentos da prestadora, a correção de vícios e a responsabilização por danos. As disposições do modelo sobre prazo de apresentação, validade, valor integral, consórcios, renovação, reposição, eventos cobertos, seguro-garantia, fiança bancária, caução, prêmio, garantia adicional, multa por atraso, liberação, extinção e restituição de garantia não incidem porque não há garantia exigida; seus temas ficam preservados como não aplicáveis pelas razões deste item.

10.5. A exigência de garantia de execução representaria custo financeiro adicional potencialmente incorporado aos preços, sem acréscimo proporcional de proteção à INFRA S.A., considerando que a execução contratual contará com mecanismos suficientes de prevenção, controle e resposta ao inadimplemento, especialmente medição mensal, recebimento definitivo, fiscalização técnica, níveis mínimos de serviço, Instrumento de Medição de Resultado, abatimento proporcional dos períodos de indisponibilidade, glosas e rejeição dos serviços prestados em desconformidade.

10.6. A proteção da Contratante também será assegurada pela obrigação de correção das falhas, pelo restabelecimento do serviço nos prazos estabelecidos, pela substituição ou adequação dos equipamentos e interfaces sob responsabilidade da Contratada, pela manutenção das condições de habilitação e da autorização regulatória, pela responsabilização por danos causados à INFRA

S.A. ou a terceiros e pela aplicação das sanções e medidas de ressarcimento cabíveis.

10.7. A dispensa da garantia de execução não afasta nem reduz a responsabilidade integral da Contratada pela implantação e pelo funcionamento da solução, pela disponibilidade do Tronco SIP, pela preservação e portabilidade da numeração institucional, pela qualidade e pelo completamento das chamadas, pela exatidão do faturamento, pela segurança das informações, pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço e pela continuidade da prestação durante toda a vigência contratual.

10.8. A Contratada deverá corrigir, sem ônus adicional para a INFRA S.A., qualquer falha, inadequação, incompatibilidade, indisponibilidade ou desconformidade relacionada aos componentes sob sua responsabilidade, inclusive quando identificada após o recebimento definitivo da implantação, desde que ocorrida ou constatada durante a vigência contratual.

10.9. A dispensa prevista neste item não prejudica a adoção de medidas de reforço da fiscalização, mitigação dos riscos, retenção ou glosa de valores, ressarcimento de prejuízos, aplicação de sanções e demais providências admitidas no contrato, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos e na Norma Interna de Licitações e Contratações Diretas.

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

11.1. A execução será avaliada mensalmente por meio do Instrumento de Medição de Resultado, com base na disponibilidade da solução, no cumprimento dos prazos de atendimento e solução, na continuidade do serviço, na qualidade das chamadas, na correção do faturamento, na entrega dos relatórios e no atendimento das determinações da fiscalização.

11.2. O Instrumento de Medição de Resultado será utilizado para aferir a qualidade da prestação e redimensionar o pagamento quando os resultados contratados não forem integralmente alcançados. A glosa ou o ajuste financeiro decorrente do IMR não constitui sanção administrativa e poderá ser aplicado independentemente das penalidades previstas no item 15, desde que não haja dupla incidência financeira sobre o mesmo fato e fundamento.

11.3. A apuração será realizada no período mensal de medição. As ocorrências dos seis meses anteriores serão consideradas exclusivamente para caracterizar reincidência, avaliar o histórico de desempenho e subsidiar eventual processo sancionatório, não sendo permitida a reaplicação de glosa sobre ocorrência já considerada em medição anterior.

11.4. Indicadores de desempenho

Indicador	Resultado esperado	Ocorrência de desconformidade	Pontuação
Atendimento dos canais de suporte	Atendimento e geração de protocolo dentro do prazo contratual	Canal indisponível ou chamada não atendida, por ocorrência comprovada	0,3
Cobrança dos serviços	Cobrança correspondente aos serviços efetivamente prestados	Cobrança por serviço não prestado, tráfego não realizado ou componente já incluído no preço	0,5
Exatidão do faturamento	Aplicação dos preços e quantitativos medidos	Cobrança em desacordo com o contrato, por grupo de até 10 registros incorretos	0,3
Documentação da medição	Fatura acompanhada dos relatórios e demonstrativos exigidos	Ausência, incompletude ou inconsistência documental que impeça a conferência	1,0
Implantação	Conclusão no prazo de 10 dias corridos	Atraso imputável à Contratada, por período de até 5 dias corridos	1,0
Portabilidade	Execução na janela aprovada, sem perda da numeração	Portabilidade sem autorização, sem teste prévio ou com perda de numeração	2,0
Reconfigurações	Conclusão no prazo de até 5 dias corridos	Atraso imputável à Contratada, por período de até 5 dias corridos	0,5
Informações e esclarecimentos	Atendimento no prazo fixado pela fiscalização	Atraso, por período de 24 horas	0,3
Preposto e escalonamento	Manutenção de contatos atualizados e disponíveis	Ausência de preposto, substituto ou contato de escalonamento	0,3
Completamento de chamadas	Funcionamento regular das chamadas originadas e recebidas	Falha generalizada ou índice anormal de não completamento imputável à Contratada	1,0

Indicador	Resultado esperado	Ocorrência de desconformidade	Pontuação
Qualidade das chamadas	Áudio inteligível, estável e bidirecional	Degradação recorrente, perda de áudio ou qualidade incompatível com o serviço	1,0
Disponibilidade mensal	Disponibilidade mínima de 99,5%	Disponibilidade inferior ao percentual contratado	Conforme item 11.7
Restabelecimento de falha crítica	Solução em até 4 horas	Extrapolação do prazo, por hora ou fração superior a 30 minutos	1,0
Relatório de incidente	Entrega em até 2 dias úteis após ocorrência crítica ou alta	Atraso por dia útil	0,3
Segurança da informação	Comunicação de incidente em até 2 horas	Omissão ou atraso na comunicação, sem prejuízo da gravidade do evento	2,0

11.5. Uma mesma ocorrência será registrada apenas uma vez para fins de pontuação, ainda que produza efeitos em mais de um indicador, devendo a fiscalização adotar o enquadramento correspondente à obrigação principal descumprida. Quando existirem fatos autônomos, ainda que relacionados ao mesmo incidente, cada fato poderá receber tratamento próprio, desde que a motivação seja expressamente registrada.

11.6. Antes da consolidação da medição, a fiscalização comunicará à Contratada as ocorrências registradas e disponibilizará prazo de **2 dias úteis** para apresentação de esclarecimentos e evidências. O silêncio da Contratada não impedirá a conclusão da avaliação. A decisão da fiscalização deverá ser motivada e integrar o processo de acompanhamento contratual.

11.7. Glosa por indisponibilidade

11.7.1. A disponibilidade mensal mínima será de **99,5%**. A indisponibilidade imputável à Contratada implicará, inicialmente, abatimento proporcional do valor das parcelas recorrentes afetadas, correspondente ao período em que o serviço não esteve disponível.

11.7.2. O abatimento proporcional será calculado pela seguinte fórmula:

$$G = VRA \times (TI \div TM)$$

11.7.3. Em que:

G corresponde ao valor da glosa;

VRA corresponde ao valor mensal das parcelas recorrentes afetadas pela indisponibilidade;

TI corresponde ao tempo de indisponibilidade imputável à Contratada, em horas;

TM corresponde ao tempo total do mês de referência, em horas.

11.7.4. Para o cálculo, serão consideradas como parcelas recorrentes afetadas a assinatura do Tronco SIP e a faixa de numeração DDR. A glosa não incidirá sobre chamadas efetivamente realizadas, sobre tráfego não utilizado ou sobre a parcela de implantação definitivamente recebida.

11.7.5. Quando a disponibilidade mensal ficar abaixo de 99,5%, será aplicado, além do abatimento proporcional pelo período não prestado, o seguinte ajuste por desempenho inferior:

11.7.6. Para o enquadramento nas faixas, utilizar-se-á a disponibilidade calculada sem arredondamento prévio; os limites superiores são exclusivos, evitando lacunas entre intervalos. A mesma regra aplica-se ao Anexo IV.

Disponibilidade mensal apurada	Ajuste adicional sobre as parcelas recorrentes mensais
Igual ou superior a 99,5%	Sem ajuste adicional
Igual ou superior a 99,0% e inferior a 99,5%	2%
Igual ou superior a 98,0% e inferior a 99,0%	5%
Igual ou superior a 95,0% e inferior a 98,0%	10%
Inferior a 95,0%	20%, sem prejuízo da apuração sancionatória

11.7.7. O abatimento proporcional decorre da ausência de prestação durante determinado período, enquanto o ajuste adicional decorre do não alcance do nível de desempenho contratado. Por possuírem fundamentos distintos, poderão ser aplicados cumulativamente.

11.7.8. Não serão computadas como indisponibilidade imputável à Contratada as interrupções programadas previamente autorizadas, nem as ocorrências comprovadamente causadas por infraestrutura sob responsabilidade da INFRA S.A., desde que a Contratada demonstre a causa, comunique tempestivamente o fato e adote as medidas de cooperação necessárias ao restabelecimento.

11.8. Redimensionamento mensal do pagamento

11.8.1. Além da indisponibilidade, a pontuação mensal do IMR produzirá ajuste sobre o valor mensal das parcelas recorrentes, conforme o quadro seguinte:

Pontuação mensal	Percentual devido das parcelas recorrentes
De 0 a 0,9 ponto	100%
De 1 a 1,9 pontos	98%
De 2 a 2,9 pontos	95%
De 3 a 3,9 pontos	90%
De 4 a 4,9 pontos	85%
Igual ou superior a 5 pontos	80%, sem prejuízo da apuração sancionatória

11.8.2. O ajuste do IMR será aplicado sobre as parcelas recorrentes mensais relacionadas à disponibilidade do Tronco SIP e da faixa DDR. As tarifas de tráfego serão pagas conforme os minutos válidos efetivamente utilizados, efetuando-se a exclusão direta das chamadas não comprovadas, duplicadas, não completadas ou cobradas em desacordo com o contrato.

11.8.3. Quando uma ocorrência já tiver produzido ajuste específico por disponibilidade, ela não receberá nova pontuação financeira no mesmo período. A pontuação poderá, contudo, ser registrada para caracterização da reincidência e eventual aplicação de sanção administrativa.

11.9. Histórico de desempenho e sanções

11.9.1. A pontuação acumulada nos seis meses anteriores terá finalidade gerencial e sancionatória, não servindo para recalcular pagamentos de períodos já encerrados.

Pontuação acumulada em seis meses	Providência
De 1 a 2,9 pontos	Notificação e registro de desempenho
De 3 a 4,9 pontos	Advertência e exigência de plano de ação corretiva
De 5 a 7,9 pontos	Avaliação da aplicação de multa, conforme item 15
De 8 a 10,9 pontos	Avaliação de multa agravada e reforço das medidas de fiscalização
Igual ou superior a 11 pontos	Apuração da gravidade e avaliação da continuidade do contrato

11.9.2. A pontuação não implica aplicação automática de sanção. Advertências, multas e eventual extinção contratual dependerão de processo próprio, motivação, análise da gravidade, reincidência, danos causados e observância do contraditório e da ampla defesa.

11.9.3. A extinção contratual não decorrerá automaticamente do atingimento de determinada pontuação. A medida dependerá da demonstração de inadimplemento grave ou reiterado, do comprometimento da continuidade ou da utilidade da contratação e da decisão da autoridade competente.

11.10. Retenção, correção e glosa

11.10.1. Será indicada a retenção ou glosa proporcional quando a Contratada deixar de produzir os resultados acordados, não executar atividade contratada, prestar serviço com qualidade inferior à exigida, descumprir prazo, apresentar cobrança indevida ou deixar de fornecer evidência suficiente para a medição.

11.10.2. A glosa deverá identificar o fato gerador, o período, o indicador afetado, a base de cálculo, o percentual aplicado e o valor deduzido. A medida não poderá resultar em enriquecimento sem causa nem exceder o valor da parcela relacionada à obrigação descumprida.

11.10.3. Erros de faturamento serão corrigidos mediante exclusão do valor indevido ou concessão de crédito na própria fatura. A correção da cobrança não impede o registro da ocorrência no IMR quando o erro demonstrar falha de controle ou reincidência.

11.10.4. A parcela incontroversa poderá ser recebida e paga separadamente. A parcela contestada permanecerá suspensa até a apresentação dos esclarecimentos e a decisão da fiscalização, sem incidência de encargos contra a INFRA S.A. enquanto subsistir inconsistência imputável à Contratada.

12. PAGAMENTO

12.1. O pagamento será efetuado **mensalmente**, por meio de Ordem Bancária (OB), em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data da apresentação da fatura ou nota fiscal devidamente atestada pelo gestor.

12.2. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas notas fiscais/fatura, serão estes restituídos à **CONTRATADA** para as correções solicitadas, não implicando à **CONTRATANTE** quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

12.3. No caso de faturas emitidas com erro, a contagem de novo prazo de 30 (trinta) dias será iniciada a partir da data da reapresentação do documento corrigido.

12.4. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria **CONTRATADA**, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ, dentro da validade, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo aqueles de filiais e da matriz.

12.5. Quando aplicável o atendimento do Ajuste do Sistema Nacional de Informações Econômicas e Fiscais (SINIEF) nº. 7, de 30 de setembro de 2005, será necessário que, por ocasião da emissão de suas notas fiscais, a **CONTRATADA** envie o arquivo digital denominado XML com as respectivas notas fiscais eletrônicas emitidas para o seguinte endereço eletrônico: gecon.nfe@infrasa.gov.br.

12.6. Por se tratar de STFC, será exigido o documento fiscal próprio e válido para o serviço de telecomunicações, com seus arquivos eletrônicos e requisitos conforme a legislação tributária aplicável. A referência ao Ajuste SINIEF nº 7/2005 incide apenas quando o documento emitido estiver em seu âmbito; não se impõe modelo fiscal de venda de mercadoria ao serviço de telecomunicações.

12.7. Os contribuintes que não se enquadrarem no estabelecido pelo Ajuste SINIEF nº. 7/2005, por ocasião da assinatura da Ordem de Serviço (O.S.), deverão elaborar e encaminhar, concomitante, declaração à **CONTRATANTE** informando essa condição.

12.8. Deverá constar na nota fiscal ou fatura o detalhamento dos serviços executados, o nome do banco, o número da agência, a praça e o número da conta, para que lhe seja efetuado o crédito bancário referente ao pagamento.

12.9. Os pagamentos a serem efetuados em favor da **CONTRATADA** estarão sujeitos, no que couber, às retenções de tributos, nos termos da legislação tributária.

12.10. Caso ocorra eventual atraso no pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATANTE**, deverá essa, mediante pedido da **CONTRATADA**, proceder com a atualização financeira do valor devido, que deverá ser corrigido monetariamente desde a data prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, com acréscimo de juros de mora à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, calculados pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100) / 365$$
$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de Atualização Financeira;

TX = Taxa de Juro Anual;

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da Parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: $I = (i/100)/365$ no qual i = taxa percentual anual no valor de 6% (seis por cento).

13. REAJUSTE

13.1. Os preços serão reajustados, após o interregno de um ano contados da **data de apresentação da proposta**, mediante a aplicação, pela **CONTRATANTE**, do *Índice de Serviços de Telecomunicações – IST*, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

13.2. A data-base corresponderá à data da proposta comercial aceita, a ser identificada no instrumento contratual e nos autos. A mera confirmação dos preços para 12 meses não altera automaticamente a data-base; eventual nova proposta deverá ser avaliada e registrada. A implantação já executada e paga não sofrerá novo reajuste retroativo como parcela recorrente.

$$R = [V (I - I_0)] / I_0$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I_0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à **data do orçamento ou data fixada para entrega da proposta na licitação**; e
I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

13.3. O reajuste aplicará o interregno previsto no art. 125, II, do RILC (serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra) e deverá ser solicitado pela **CONTRATADA** durante a vigência do Contrato, sob pena de preclusão lógica, após a prorrogação ou encerramento do contrato.

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

13.5. 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.

13.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

13.7. 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.

13.8. O reajuste de preços será formalizado por apostilamento, exceto quando coincidir com prorrogações contratuais, alterações de quantitativos ou de escopo do contrato, dada a conveniência, poderão ser formalizadas por aditamento.

13.9. São nulos de pleno direito quaisquer expedientes que, na apuração do índice de reajuste, produzam efeitos financeiros equivalentes aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

14. ALTERAÇÕES

14.1. É possível a alteração contratual, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

14.1.1. Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos.

14.1.2. Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites estabelecidos nas cláusulas do contrato.

14.1.3. Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários.

14.1.4. Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço.

14.1.5. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

14.2. A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

14.2.1. A previsão de alteração não autoriza ampliar ou fracionar o objeto para contornar a dispensa por valor; eventual acréscimo deverá ser examinado à luz do enquadramento da contratação, da demanda global e do RILC.

14.3. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites previstos no item anterior e no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, ressalvadas as supressões resultantes de acordo entre as partes. O limite especial para reforma de edifício ou equipamento não se aplica ao objeto de STFC, pois não se contrata reforma.

14.4. No caso de supressão de obras, bens ou serviços, se a **CONTRATADA** já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser pagos pela **CONTRATANTE** pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

14.5. A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

14.6. Em havendo alteração do Contrato que aumente os encargos da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

14.7. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da **CONTRATADA**.

15. SANÇÕES

15.1. Nos casos de inexecução parcial ou total das condições pactuadas, garantida a defesa prévia e o contraditório, a **CONTRATANTE** pode aplicar à **CONTRATADA**, com fundamento nos artigos 82 a 84 da Lei nº. 13.303, de 30 de junho de 2016, as seguintes sanções:

I - advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos à execução do objeto e não prejudiquem o andamento das atividades normais da **CONTRATANTE**.

II - multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado na implantação da solução ou na entrega dos relatórios e documentos com prazo expressamente definido neste TR, calculada sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento);

III - multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato, em caso de inexecução total do objeto, caracterizada pelo descumprimento definitivo que impeça o atendimento da finalidade da contratação;

IV - multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, em caso de inexecução parcial grave ou de reincidência no descumprimento de obrigação contratual. A parcela inadimplida corresponderá ao valor do componente ou serviço afetado no período da ocorrência, ou ao valor da implantação quando a falta se referir a essa etapa, sem inclusão das parcelas regularmente executadas;

V - multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta, em caso de recusa injustificada da proponente selecionada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**, desde que convocada durante a validade da proposta. As hipóteses de inexecução após a celebração serão tratadas pelos incisos III ou IV, conforme o caso; A previsão deste inciso integrará as condições da contratação divulgadas às proponentes antes da seleção.

VI - multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Termo Aditivo em caso de recusa injustificada da **CONTRATADA** assinar o Termo Aditivo com o qual tenha manifestado sua aquiescência anteriormente, dentro do prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**, e caso o Termo Aditivo não altere o valor do Contrato, a multa será calculada sobre o valor do saldo remanescente a executar do contrato.

15.2. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, aplicadas às empresas ou aos profissionais quando:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a **CONTRATANTE** em virtude de atos ilícitos praticados;

IV - convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato;

V - deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

VI - ensejar o retardamento da execução do objeto do certame;

VII - não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato;

VIII - cometer fraude fiscal; e/ou

IX - demais práticas ilícitas previstas na forma do Instrumento Convocatório ou neste Contrato.

15.3. As multas não impedem que a **CONTRATANTE** rescinda o Contrato e aplique as outras sanções previstas neste Contrato, no RILC e no Instrumento Convocatório.

15.4. As multas compensatórias dos incisos III e IV serão aplicadas conforme a extensão da inexecução, vedada sua cumulação pelo mesmo fato. Se o atraso sancionado pelo inciso II for convertido em inexecução da mesma obrigação, o valor da multa moratória aplicada será deduzido da multa compensatória correspondente. As glosas e os ajustes do IMR não constituem multas e observarão seus critérios próprios. A aplicação de sanção dependerá de processo administrativo, contraditório, ampla defesa e decisão motivada, considerando a gravidade, as circunstâncias, os prejuízos e a reincidência.

15.5. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos e/ou da garantia da respectiva **CONTRATADA**.

15.6. Como a garantia de execução foi dispensada, não se aplica sua execução ou reposição nesta contratação. A cobrança observará os pagamentos devidos, a constituição do débito e os meios administrativos e judiciais cabíveis, após procedimento regular. A pontuação do IMR não gera penalidade automática.

15.7. Como não será exigida garantia de execução, o valor da multa será descontado dos pagamentos eventualmente devidos à **CONTRATADA**. O saldo não coberto por esses pagamentos será objeto de constituição de débito e cobrança pelos meios cabíveis, após regular processo administrativo.

15.8. O prazo da sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE** terá início a partir da sua publicação no Diário Oficial da União – DOU, estendendo-se os seus efeitos a todas as unidades da **CONTRATANTE**.

15.9. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE** importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral no âmbito da **CONTRATANTE**.

15.10. As práticas passíveis de penalização exemplificadas nesta Cláusula, além de acarretarem responsabilização administrativa e judicial da pessoa jurídica nos termos da Norma de Processo Administrativo Sancionatório de Rescisão Contratual Unilateral e de Constituição de Débito da **CONTRATANTE**, ou outra que venha a substituí-la, e no RILC, implicarão na responsabilidade individual dos dirigentes das empresas **CONTRATADAS** e dos administradores/gestores, enquanto autores, coautores ou partícipes do ato ilícito, nos termos da Lei nº.12.846, de 1º de agosto de 2013.

15.11. Após o trânsito em julgado administrativo, as penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e Sistema de Gestão de Procedimentos de Responsabilização de Entes Privados – CGU-PJ, conforme o caso, nos termos do art. 157 do RILC.

16. MATRIZ DE RISCOS

16.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos.

16.2. A matriz específica integra o Anexo VI deste TR. Sua adoção considera os riscos de implantação, portabilidade, continuidade do serviço e disponibilização da infraestrutura da nova sede, com responsabilidades e medidas de tratamento expressas.

16.3. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

17. RESCISÃO CONTRATUAL

17.1. A rescisão do contrato poderá ser:

- I - Por resolução, assegurada a ampla defesa e contraditórios;
- II - Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para as partes;
- III - Por determinação judicial.

17.2. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão e a aplicação de penalidades, sem prejuízo de demais consequências contratuais e as previstas em lei ou no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE**.

17.3. Constituem motivos para resolução do Contrato:

- I - O não cumprimento e/ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- II - A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- III - O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
- IV - A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à administração;
- V - A subcontratação total ou parcial do seu objeto em desacordo com o instrumento convocatório, respeitado ainda o disposto no artigo 78 da Lei nº 13.303/16;
- VI - A cessão ou transferência, total ou parcial do objeto;
- VII - A fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no instrumento convocatório e no Contrato;
- VIII - O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- IX - O cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- X - A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- XI - A dissolução da sociedade ou o falecimento do sócio da empresa contratada, desde que não tenha representante legalmente habilitado;
- XII - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato;
- XIII - Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o **CONTRATANTE** e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;
- XIV - A materialização de evento crítico previsto na matriz de riscos, quando houver, que impossibilite a continuidade do contrato;
- XV - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- XVI - O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis;
- XVII - A não integralização da garantia de execução contratual, quando prevista, no prazo estipulado;
- XVIII - O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- XIX - A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/13;
- XX - A inobservância da vedação ao nepotismo; e
- XXI - A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da **CONTRATANTE** direta ou indiretamente.

17.3.1. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o

contraditório e a ampla defesa.

17.3.2. A resolução por culpa da **CONTRATADA** acarretará as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato:

I - A retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**; e/ou

II - Execução da garantia contratual, quando houver, para ressarcimento da Administração, e dos valores das multas e indenizações a ela devidos.

17.4. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da **CONTRATADA**, esta será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, desde que regularmente comprovados, e terá ainda direito a:

I - Devolução da garantia;

II - Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão; e

III - Pagamento do custo da desmobilização.

17.5. O Termo de Rescisão, sempre que possível, será precedido de:

I - Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

II - Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; e

III - Indenizações e multas.

18. OUTRAS INDICAÇÕES ESPECÍFICAS

18.1. A contratação abrangerá os oito componentes do quadro de quantitativos como solução única, com preços discriminados e medição por unidade. Não se aplicam requisitos próprios de obra, dedicação exclusiva de mão de obra ou contratação intelectual. A unidade requisitante deverá concluir as confirmações comerciais, a pesquisa aprovada, a habilitação, a análise de fracionamento, o registro da dispensa e a disponibilidade orçamentária antes da formalização, seguindo o fluxo do art. 31 da NILCD.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Este Termo de Referência deverá integrar instrumento contratual elaborado a partir da minuta padrão aplicável ao serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra, com identificação da minuta nos autos e compatibilização dos preços, da vigência, do SLA, do IMR, da matriz de riscos e dos anexos. A aderência integral será atestada após essa conferência, e não antecipadamente.

19.2. Os casos omissos serão resolvidos pela Contratante, à luz da Lei nº 13.303/2016, do RILC, da NILCD e da legislação aplicável.

19.3. Na hipótese de contradições entre o Contrato, este Termo de Referência e a proposta, prevalecerá o disposto neste Termo de Referência.

20. ASSINATURAS

20.1. A ausência de assinatura do integrante técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, Hugo Marcus Silva Teixeira, decorre de seu afastamento por férias no período de conclusão e assinatura deste Termo de Referência.

20.2. A Equipe de Planejamento da Contratação aprova o presente Termo de Referência.

(assinado eletronicamente)

LUCIANA KOGA MORATO

Presidente da Equipe de Planejamento da
Contratação

(assinado eletronicamente)

**JUIAÇU BORGES DA SILVA
GONÇALVES**

Integrante Requisitante

(assinado eletronicamente)

RAFAEL BRUNO CAVALCANTE LIMA

Integrante Administrativo

21. APROVAÇÃO

21.1. Nos termos do art. 7º, inciso XIV, da Norma Interna de Licitações e Contratos, e com fundamento nas disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC, **APROVO** o referido Termo de Referência, por entender que:

21.1.1. A necessidade administrativa encontra-se devidamente caracterizada, com demonstração clara do problema a ser solucionado sob a perspectiva do interesse público e do alinhamento ao planejamento estratégico institucional.

21.1.2. As estimativas de quantitativos e de valor da contratação estão acompanhadas das memórias de cálculo e documentos de suporte, atendendo aos princípios da razoabilidade, economicidade e eficiência;

21.1.3. Foram avaliadas as alternativas disponíveis no mercado, restando justificada, de forma técnica e econômica, a escolha da solução proposta;

21.1.4. Restaram observadas as exigências relativas a parcelamento, impactos ambientais, contratações correlatas, providências prévias e demais elementos obrigatórios previstos na Norma Interna de Licitações e Contratos;

21.1.5. A contratação pretendida revela-se adequada, necessária e proporcional para o atendimento da demanda.

(assinado eletronicamente)

RELAÇÃO DE ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA:

- I - Modelo de Ordem de Fornecimento/Serviço.
- II - Modelo de Termo de Recebimento Provisório.
- III - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.
- IV - Modelo de Instrumento de Medição de Resultado - IMR.
- V - Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- VI - Modelo de Matriz de Risco Contratual (conforme o caso).
- VII - Mapa de Gerenciamento de Riscos.
- VIII - Glossário Técnico.

ANEXO I - MODELO DE ORDEM DE FORNECIMENTO/SERVIÇO

ORDEM DE FORNECIMENTO/SERVIÇO	Nº	
	Nº TAC:	
	CONTRATO:	DATA ASSINATURA:
	EDITAL:	
CONTRATADA:	CNPJ Nº	
OBJETO: Contratação de		
PROCESSO	GESTOR	PORTARIA
VALOR	CRONOGRAMA DE PAGAMENTO	
R\$ [extenso]	Em até 30 (trinta) dias a partir da apresentação da fatura ou nota fiscal atestada.	
Condições especiais: Os materiais <u>E/OU</u> serviços deverão ser entregues no prazo máximo estabelecido no Termo de Referência, contando a partir da assinatura desta Ordem de Fornecimento/Serviço.		
Informações Orçamentárias: Funcional Programática: Natureza da Despesa: Fonte de Recursos: Nota de Empenho:		
RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO	RESPONSÁVEL PELA CONTRATADA	
[Nome do Gestor]	[Nome do preposto]	
Local/Data	Local/Data	

ANEXO II - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

1 - IDENTIFICAÇÃO:

Objeto:
Contratada:
Contrato nº
OS Nº:
Quantidade Recebida:
Data da Coleta:
Data da Entrega:
Valor:

2 - CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

A obrigação foi cumprida:

- ☐ No prazo
☐ Fora do prazo (data dd/mm/aaaa)
☐ Integralmente
☐ Parcialmente, tendo em vista o seguinte:
(descrever)

3 - DOCUMENTAÇÃO

DOCUMENTO	SEI Nº
Descrever o documento.	
Descrever o documento.	
Descrever o documento.	
Descrever o documento.	

4 - OCORRÊNCIAS

Descrever ocorrências.

5 - TERMOS

Por este instrumento, em caráter provisório, atesto o recebimento dos serviços acima identificados que foram devidamente executados/entregues e atendem às exigências especificadas no Termo de Referência (xxxxx) e no Contrato nº xxx/xxxx (xxxxxx).

O presente documento segue assinado pelo Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, conforme Portaria nº xxxxxx (xxxx).

(assinado eletronicamente)

NOME

Fiscal Técnico

(assinado eletronicamente)

NOME

Gestor(a) do Contrato

ANEXO III - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

1 - IDENTIFICAÇÃO

Contrato nº:
Nº da OS / OFB:
Objeto:
Contratante:
Contratada:

2 - TERMOS

Por este instrumento, em caráter definitivo, atestamos o recebimento da implantação ou da medição identificada, nos limites dos serviços e valores efetivamente verificados e aceitos conforme o TR e o contrato. O recebimento não libera obrigações futuras, não afasta a responsabilidade por vícios, falhas, cobranças indevidas ou danos constatados posteriormente e não extingue os deveres legais, regulatórios, de sigilo e de proteção de dados.

O presente documento segue assinado pelo Gestor do Contrato e o Fiscal Técnico, conforme Portaria nº xxxxxx (xxxx).

(assinado eletronicamente)

NOME

Fiscal Técnico

(assinado eletronicamente)

NOME

Gestor(a) do Contrato

ANEXO IV- INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. Identificação

Campo	Informação
Contratante	INFRA S.A.
Contratada	
CNPJ	
Contrato nº	
Unidade e local de execução	Nova sede da INFRA S.A., Edifício Lotus Tower, SAUN, Quadra 05, Lote A, Asa Norte, Brasília/DF
Competência	
Período de referência	
Valor bruto da medição	
Glosa pelo serviço não prestado	
Ajuste decorrente do IMR	
Créditos e correções de faturamento	
Valor líquido apurado	
Garantia de execução	Dispensada, conforme item 10 do Termo de Referência
Preposto da Contratada	
Fiscal Técnico	
Gestor do Contrato	

2. Caracterização da medição

Item	Descrição
Finalidade	Avaliar objetivamente a qualidade e a regularidade dos serviços, verificar o alcance dos resultados contratados e redimensionar o pagamento quando a execução não atender integralmente aos níveis mínimos estabelecidos.
Meta principal	Manter a solução em funcionamento contínuo, 24 horas por dia e 7 dias por semana, com disponibilidade mensal mínima de 99,5%, observados os prazos de atendimento, solução e restabelecimento.
Objeto da avaliação	Tronco SIP, faixa de 500 números DDR, portabilidade, chamadas locais, LDN e LDI, suporte técnico, portal de gestão, registros de chamadas, faturamento e demais componentes sob responsabilidade da Contratada.
Instrumentos de medição	Relatórios de disponibilidade, registros do portal de gestão, protocolos de chamados, relatórios de incidentes, detalhamento das chamadas, documentos de faturamento, testes técnicos, notificações e registros da fiscalização.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento técnico pela fiscalização, conferência dos relatórios da Contratada, consulta ao portal de gestão, análise dos chamados e verificação das ocorrências registradas no período.
Periodicidade	Mensal, sem prejuízo do registro imediato dos incidentes e do acompanhamento contínuo da disponibilidade.
Início da aferição	A partir da entrada em produção e do recebimento definitivo da implantação.
Base financeira	Parcelas recorrentes do Tronco SIP e da faixa DDR, sem prejuízo da exclusão direta de tráfego ou serviços cobrados indevidamente.
Histórico de desempenho	As ocorrências dos seis meses anteriores serão consideradas para caracterização de reincidência e eventual processo sancionatório, sem recálculo de medições já encerradas.

3. Indicadores de desempenho

Nº	Indicador	Resultado esperado	Ocorrência de desconformidade	Pontos
1	Canais de suporte	Atendimento e geração de protocolo dentro do prazo contratual	Canal indisponível ou acionamento não atendido, por ocorrência comprovada	0,3
2	Cobrança dos serviços	Cobrança restrita aos serviços efetivamente prestados	Cobrança por serviço não prestado, tráfego não realizado ou componente já incluído no preço	0,5

Nº	Indicador	Resultado esperado	Ocorrência de desconformidade	Pontos
3	Exatidão do faturamento	Aplicação correta dos preços e quantitativos medidos	Cobrança em desacordo com o contrato, por grupo de até 10 registros incorretos	0,3
4	Documentação da medição	Apresentação da fatura com relatórios completos e consistentes	Ausência, incompletude ou inconsistência que impeça a conferência	1,0
5	Implantação	Conclusão no prazo de 10 dias corridos	Atraso imputável à Contratada, por período de até 5 dias corridos	1,0
6	Portabilidade	Execução na janela autorizada, com preservação da numeração	Portabilidade sem autorização, sem teste prévio ou com perda da numeração	2,0
7	Reconfigurações	Conclusão no prazo de até 5 dias corridos	Atraso imputável à Contratada, por período de até 5 dias corridos	0,5
8	Informações solicitadas	Atendimento no prazo definido pela fiscalização	Atraso, por período de 24 horas	0,3
9	Preposto e escalonamento	Manutenção de contatos atualizados e disponíveis	Ausência de preposto, substituto ou contato de escalonamento	0,3
10	Completamento das chamadas	Funcionamento regular das chamadas originadas e recebidas	Falha generalizada ou índice anormal de não completamento imputável à Contratada	1,0
11	Qualidade das chamadas	Áudio estável, bidirecional e inteligível	Degradação recorrente, perda de áudio ou qualidade incompatível	1,0
12	Restabelecimento de indisponibilidade crítica	Solução em até 4 horas	Extrapolação do prazo, por hora ou fração superior a 30 minutos	1,0
13	Relatório de incidente	Entrega em até 2 dias úteis após ocorrência crítica ou alta	Atraso, por dia útil	0,3
14	Segurança da informação	Comunicação de incidente em até 2 horas da identificação	Omissão ou atraso na comunicação	2,0
TOTAL DE PONTOS DO PERÍODO				

4. Registro das ocorrências

Nº	Indicador	Data e hora	Protocolo ou evidência	Descrição da ocorrência	Pontos propostos	Manifestação da Contratada	Pontos confirmados
1							
2							
3							
4							
				TOTAL			

A mesma ocorrência será registrada uma única vez para fins de pontuação financeira, adotando-se o indicador correspondente à obrigação principal descumprida. Fatos autônomos decorrentes do mesmo incidente poderão ser considerados separadamente quando possuírem causas, obrigações ou efeitos distintos, mediante justificativa da fiscalização.

5. Disponibilidade mensal

Informação	Apuração
Tempo total do período de medição, em horas	
Tempo de indisponibilidade imputável à Contratada, em horas	
Interrupções programadas previamente autorizadas, em horas	
Indisponibilidades comprovadamente atribuíveis à Contratante, em horas	
Disponibilidade mensal apurada	
Disponibilidade mínima contratada	99,5%
Resultado	☐ Conforme ☐ Não conforme

A disponibilidade mensal será calculada pela seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = [(TM - TI) \div TM] \times 100$$

Em que:

- **TM** corresponde ao tempo total do período de medição, em horas; e
- **TI** corresponde ao tempo de indisponibilidade imputável à Contratada, em horas.

6. Glosa pelo período de indisponibilidade

A indisponibilidade imputável à Contratada produzirá o abatimento proporcional das parcelas recorrentes afetadas, calculado pela seguinte fórmula:

$$G = VRA \times (TI \div TM)$$

Em que:

- **G** corresponde ao valor da glosa;
- **VRA** corresponde ao valor mensal das parcelas recorrentes afetadas;
- **TI** corresponde ao tempo de indisponibilidade imputável à Contratada; e
- **TM** corresponde ao tempo total do mês de referência.

Elemento de cálculo	Valor
Valor mensal das parcelas recorrentes afetadas	
Tempo de indisponibilidade imputável à Contratada	
Tempo total do mês	
Valor da glosa proporcional	

A glosa incidirá sobre as parcelas recorrentes do Tronco SIP e da faixa DDR afetadas pela indisponibilidade, não alcançando chamadas efetivamente realizadas nem a implantação definitivamente recebida.

7. Ajuste adicional pelo nível de disponibilidade

Disponibilidade mensal apurada	Ajuste adicional sobre as parcelas recorrentes
Igual ou superior a 99,5%	Sem ajuste
De 99,0% a 99,49%	2%
De 98,0% a 98,99%	5%
De 95,0% a 97,99%	10%
Inferior a 95,0%	20%, sem prejuízo da apuração sancionatória

O abatimento proporcional corresponde ao período em que o serviço não foi prestado. O ajuste adicional decorre do não alcance do nível mensal de desempenho. As duas medidas poderão ser aplicadas cumulativamente por possuírem fundamentos distintos.

8. Ajuste decorrente da pontuação mensal

Pontuação mensal apurada	Percentual devido das parcelas recorrentes
De 0 a 0,9 ponto	100%
De 1 a 1,9 pontos	98%
De 2 a 2,9 pontos	95%
De 3 a 3,9 pontos	90%
De 4 a 4,9 pontos	85%
Igual ou superior a 5 pontos	80%, sem prejuízo da apuração sancionatória
Elemento de cálculo	Resultado
Pontuação mensal confirmada	
Percentual devido	
Valor das parcelas recorrentes	
Ajuste financeiro pelo IMR	

Quando a ocorrência já tiver produzido ajuste financeiro específico por indisponibilidade, não haverá nova redução pelo mesmo fato no cálculo da pontuação mensal. A ocorrência poderá permanecer registrada para a caracterização da reincidência e eventual processo sancionatório.

9. Tráfego e correções de faturamento

As chamadas locais, LDN e LDI serão pagas pelos minutos válidos efetivamente utilizados, mediante aplicação das tarifas unitárias contratadas. Chamadas não completadas, registros duplicados, tráfego não realizado, tarifas divergentes ou cobranças sem evidência serão excluídos diretamente da medição.

Modalidade	Minutos faturados	Minutos aceitos	Tarifa unitária	Valor aceito	Valor glosado
Local para fixo					
Local para móvel					
LDN para fixo					
LDN para móvel					
LDI					
TOTAL					

10. Consolidação da medição

Parcela	Valor
Assinatura mensal do Tronco SIP	
Faixa mensal de 500 números DDR	
Tráfego aceito na medição	
Outros serviços expressamente autorizados	
Valor bruto da medição	
Glosa proporcional por indisponibilidade	
Ajuste adicional de disponibilidade	
Ajuste decorrente da pontuação mensal	
Valores indevidos ou não comprovados	
Créditos e compensações	
Valor líquido definitivamente apurado	

11. Histórico de desempenho

A pontuação acumulada dos seis meses anteriores será utilizada para avaliar reincidência e subsidiar eventual processo de responsabilização. Ela não produzirá recálculo ou nova glosa sobre competências já encerradas.

Competência	Pontuação mensal	Pontuação acumulada em seis meses	Providência adotada
Pontuação acumulada em seis meses		Providência gerencial	
De 1 a 2,9 pontos		Notificação e registro do desempenho	
De 3 a 4,9 pontos		Advertência e exigência de plano de ação corretiva	
De 5 a 7,9 pontos		Avaliação da aplicação de multa, conforme item 15 do Termo de Referência	
De 8 a 10,9 pontos		Avaliação de multa agravada e reforço da fiscalização	
Igual ou superior a 11 pontos		Apuração da gravidade e avaliação motivada da continuidade contratual	

Pontuação acumulada em seis meses	Providência gerencial
--------------------------------------	-----------------------

A pontuação não implicará aplicação automática de advertência, multa ou extinção contratual. A sanção dependerá de processo próprio, demonstração do descumprimento, análise da gravidade e da reincidência, motivação da autoridade competente, contraditório e ampla defesa.

12. Manifestação da fiscalização

Síntese da avaliação:

Ocorrências acolhidas:

Ocorrências afastadas e respectivas justificativas:

Providências determinadas à Contratada:

Prazo para regularização:

Conclusão da medição:

- ☐ Execução integralmente conforme, sem ajuste financeiro.
☐ Execução parcialmente conforme, com glosa ou redimensionamento do pagamento.
☐ Execução em desconformidade relevante, com recomendação de apuração sancionatória.
☐ Medição suspensa por ausência ou insuficiência de documentos.
☐ Outra conclusão: _____.

13. Ciência e assinaturas

Fiscal Técnico

Assinado eletronicamente por:

Nome: _____

Matrícula: _____

Data: _____

Gestor do Contrato

Assinado eletronicamente por:

Nome: _____

Matrícula: _____

Data: _____

Ciência da Contratada

O registro de ciência não implica concordância e não afasta o direito de manifestação nos prazos previstos no Termo de Referência.

Preposto: _____

Documento: _____

Data: _____

Assinatura eletrônica: _____

ANEXO V- TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

MODELO DE TERMO INDIVIDUAL DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Os profissionais da contratada que tiverem acesso a informações em razão da execução assinarão o termo individual abaixo, sem prejuízo das obrigações da pessoa jurídica contratada.

O senhor(a) [NOME DA PESSOA], pessoa física com residência em [ENDEREÇO DA PESSOA], inscrita no CPF nº [Nº DO CPF], [E-MAIL], empregada pela empresa [NOME DA EMPRESA], [ENDEREÇO DA EMPRESA], [SITE/E-MAIL DA EMPRESA], doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre _____ da INFRA S.A., aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da INFRA S.A., reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços referentes ao Contrato nº _____, cujo objeto é _____.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da INFRA S.A., das informações restritas reveladas.
4. O signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato, as informações restritas reveladas.
5. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O signatário obriga-se a informar imediatamente à INFRA S.A. qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da INFRA S.A., possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a INFRA S.A. e o signatário sem qualquer ônus para a INFRA S.A. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela INFRA S.A., inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da a INFRA S.A. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais. Assinatura Nome e CPF do Colaborador.

Nome do signatário: _____. Documento de identificação: _____. Empresa: _____. Local e data: _____. Assinatura: _____.

OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE DA PESSOA JURÍDICA CONTRATADA

A INFRA S.A., sediada em SAUN, Quadra 05, Lote A, Edifício Lotus Tower, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70040-912, CNPJ nº 42.150.664/0001-87, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º **XX/20XX** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento das obrigações de proteção de informações sensíveis e sigilosas acessadas durante a execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, a Lei nº 13.709/2018, a regulamentação vigente e as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE. Não se aplica o Decreto nº 4.553/2002, revogado pelo Decreto nº 7.845/2012.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

A obrigação contratual de confidencialidade não atribui automaticamente classificação de sigilo a toda informação. Permanecem públicas as informações ostensivas; a restrição de acesso observará a legislação aplicável, a proteção de dados pessoais, os segredos legalmente protegidos e eventual classificação pela autoridade competente. O termo não impede a publicidade legal da contratação ou o acesso dos órgãos de controle.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- IX - Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- X - Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- XI - Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- XII - A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

- XIII - Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- XIV - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente

relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

XV - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

XVI - Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

XVII - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

XVIII - A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

XIX - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

XX - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

XXI - Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

XXII - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

XXIII - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

XXIV - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

XXV - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, XX de XXXX de 20XX.

De Acordo.

<i>(assinatura eletrônica)</i>	<i>(assinatura eletrônica)</i>
NOME	NOME
Cargo - INFRA S.A.	Cargo - CONTRATADA

ANEXO VI - MATRIZ DE RISCOS CONTRATUAL

1. FINALIDADE E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

1.1. Esta matriz identifica, avalia e distribui os riscos da execução da contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC para a nova sede da INFRA S.A., estabelecendo responsabilidades, medidas preventivas, procedimentos de resposta e critérios para apuração dos efeitos financeiros.

1.2. A alocação considera a capacidade de cada parte para prevenir, controlar e mitigar o evento. Os riscos sob controle da prestadora são atribuídos à Contratada; os relacionados à infraestrutura própria e às providências administrativas da INFRA S.A., à Contratante. Eventos externos serão examinados conforme sua causa, a contribuição de cada parte e as obrigações de prevenção e contingência assumidas.

1.3. A probabilidade e o impacto são classificados como Baixo – B, Médio – M ou Alto – A. Para priorização, a combinação será considerada:

- a) **alta:** probabilidade média e impacto alto, ou probabilidade alta com impacto médio ou alto;
- b) **média:** probabilidade baixa e impacto alto, probabilidade média e impacto médio, ou probabilidade alta e impacto baixo; e
- c) **baixa:** probabilidade baixa com impacto baixo ou médio, ou probabilidade média e impacto baixo.

1.4. As classificações não representam estimativa monetária de indenização nem geram automaticamente glosa, multa, reequilíbrio, prorrogação ou extinção contratual. Cada consequência dependerá da comprovação do evento e da aplicação do procedimento pertinente.

2. IDENTIFICAÇÃO, ALOCAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS

Legenda: P = probabilidade; I = impacto. Os critérios financeiros F1 a F6 estão definidos no item 3 deste Anexo.

ID e categoria	Risco, causas e consequências	P / I / Prioridade	Alocação e justificativa	Prevenção e resposta	Mensuração e efeitos financeiros
R01 – Operacional	Indisponibilidade do serviço, decorrente de falha de rede, congestionamento, defeito no acesso ou manutenção insuficiente, com interrupção das comunicações.	M / A / Alta	Contratada, quanto aos componentes e serviços sob sua gestão.	Monitorar continuamente; manter disponibilidade mínima de 99,5% e suporte 24x7; comunicar falhas e restabelecer a indisponibilidade total em até 4 horas, conforme o TR.	F1, F2 e F3. Apuração do tempo e dos componentes afetados; custos de correção suportados pela Contratada; eventual dano adicional comprovado em procedimento próprio.
R02 – Implantação	Atraso ou falha na implantação, por planejamento insuficiente, atraso no enlace ou equipamento incompatível, impedindo a entrada em operação.	M / A / Alta	Contratada, quando a causa estiver em suas obrigações de implantação.	Informar requisitos em até 2 dias úteis da OS; cumprir o prazo de implantação de 10 dias corridos, observados os marcos do TR; registrar impedimentos e realizar testes de aceitação.	F2 e F3. Identificar atraso imputável, etapa afetada e custos adicionais comprovados. A implantação somente será paga após o aceite previsto no TR.
R03 – Numeração	Falha na portabilidade ou perda da numeração, por erro cadastral imputável à prestadora, coordenação inadequada ou publicação incorreta de rotas.	B / A / Média	Contratada, pelas providências sob seu controle, ressalvados os eventos do R23.	Validar previamente a solução; aprovar a janela de portabilidade; comunicar sua programação com antecedência mínima de 3 dias úteis; executar testes e contingência.	F1, F2 e F3. Registrar duração, números e serviços afetados; custear a correção e apurar eventuais danos adicionais demonstrados.
R04 – Técnico	Incompatibilidade com a central Asterisk/Issabel, decorrente de interfaces, protocolos, parâmetros ou componentes inadequados fornecidos pela Contratada.	B / A / Média	Contratada, quanto à interoperabilidade de seus componentes e às informações que fornecer.	Entregar parâmetros técnicos; realizar testes conjuntos; substituir ou reconfigurar seus componentes. As configurações e condições da infraestrutura própria da Contratante observarão a divisão de responsabilidades do TR.	F2 e F3, além de F1 quando houver indisponibilidade operacional. Não será devida cobrança adicional pela correção de falha imputável à Contratada.

R05 – Qualidade	Degradação do áudio ou do completamento, por perda de pacotes, latência, falha de rota ou congestionamento, com prejuízo à utilização do serviço.	M / M / Média	Contratada, quando a causa decorrer de sua rede, acesso ou componentes.	Monitorar a qualidade; registrar chamados; corrigir a causa nos prazos da classificação do incidente; apresentar medidas contra reincidência.	F1, F2 e F3. Medição pelos indicadores do TR, com identificação da extensão da falha e das parcelas afetadas.
R06 – Suporte	Descumprimento dos prazos de atendimento e solução, por equipe insuficiente, falha de escalonamento ou indisponibilidade dos canais de suporte.	M / M / Média	Contratada, responsável pela organização e disponibilidade do suporte.	Manter atendimento 24x7, protocolos e contatos atualizados; cumprir os prazos de atendimento e solução do subitem 7.15.4 do TR, observadas as regras de contagem do subitem 7.15.5.	F1, F2 e F3. Identificar protocolo, classificação, início da contagem, atendimento e solução, sem duplicidade de ajuste financeiro pelo mesmo fato e fundamento.
R07 – Faturamento	Cobrança indevida, por erro de tarifação, duplicidade, tráfego não realizado ou componente já incluído no preço.	M / M / Média	Contratada, responsável pela medição e pelo faturamento que apresentar.	Disponibilizar relatórios analíticos; conciliar consumo e tarifas; corrigir a cobrança ou conceder crédito conforme o TR.	F2. Diferença entre valor cobrado e valor devido pelos preços e quantitativos aceitos; aplicação do IMR e das demais medidas quando cabíveis.
R08 – Continuidade	Plano de Continuidade e Contingência ausente, insuficiente ou inexecutado, agravando falhas e interrupções.	B / A / Média	Contratada, responsável pela elaboração e execução do plano de seus serviços.	Apresentar o plano no prazo do TR, antes da portabilidade e da entrada em produção; corrigir insuficiências e atualizar procedimentos e contatos.	F1, F2 e F3. Custos de elaboração, atualização e execução das obrigações contratadas incluídos no preço; danos adicionais sujeitos à comprovação.
R09 – Segurança da informação	Acesso indevido, vazamento ou uso incompatível de dados, por falha de controle, credenciais compartilhadas ou atuação não autorizada.	B / A / Média	Contratada, quando o evento decorrer de sua atuação ou de componentes e profissionais sob sua responsabilidade.	Manter controles de acesso e sigilo; comunicar o incidente em até 2 horas da identificação; conter seus efeitos e apresentar os relatórios previstos no TR.	F2 e F3. Custos de resposta, recuperação e reparação imputáveis à Contratada serão apurados por evidências, sem presumir valor indenizatório pelo simples registro do incidente.
R10 – Regulatório	Perda das condições de exploração do STFC, por cancelamento, sanção ou descumprimento regulatório, comprometendo a continuidade.	B / A / Média	Contratada, responsável por manter sua habilitação regulatória.	Monitorar a situação perante a Anatel; comunicar imediatamente fato impeditivo; cooperar com as medidas necessárias à continuidade e à transição.	F2 e F3. Não serão transferidos à Contratante custos de regularização decorrentes de infração da prestadora; demais consequências dependerão do procedimento contratual.
R11 – Habilitação	Perda das condições de habilitação exigidas, inclusive regularidade fiscal, trabalhista ou ausência de impedimentos.	B / M / Baixa	Contratada, responsável pela manutenção das condições exigidas na contratação.	Apresentar documentos atualizados e comunicar fatos impeditivos; atender às diligências e à regularização quando juridicamente admitida.	F2 e F3, quando cabíveis. A irregularidade não gera automaticamente glosa de serviço efetivamente prestado; serão adotadas as medidas previstas no contrato e nos normativos.
R12 – Execução	Subcontratação vedada ou transferência indevida de responsabilidade, enfraquecendo o controle e a execução.	B / M / Baixa	Contratada, responsável por sua organização e pelo cumprimento das restrições do TR.	Identificar terceiros envolvidos; preservar sua responsabilidade integral; observar a distinção entre subcontratação e utilização regular de redes e interconexão admitida no TR.	F2 e F3. Correção da execução sem custo adicional; consequências financeiras e sancionatórias dependerão da obrigação violada e dos efeitos comprovados.
R13 – Infraestrutura	Indisponibilidade de sala, energia, aterramento, cabeamento ou central da INFRA S.A., por atraso na preparação da nova sede.	M / A / Alta	Contratante, quanto à infraestrutura própria que lhe cabe disponibilizar.	Verificar previamente as condições; integrar cronogramas; comunicar a liberação da infraestrutura e registrar os marcos da implantação.	F4 e F5. Ajustar o cronograma pelo impedimento comprovado; eventual repercussão financeira exigirá demonstração específica, sem remuneração automática por serviço não disponibilizado.
R14 – Gestão	Atraso em informações, acessos ou autorizações da Contratante, impedindo vistoria, instalação, testes ou portabilidade.	M / M / Média	Contratante, pelas providências administrativas sob seu controle.	Definir responsáveis; responder às solicitações e registrar dependências, datas e liberações.	F4 e F5. Apurar o período efetivamente impeditivo, o nexos causal e os custos adicionais admissíveis, excluídos atrasos concomitantes imputáveis à Contratada.

R15 – Orçamentário	Insuficiência ou contingenciamento de recursos, com repercussão sobre pagamentos ou continuidade.	B / A / Média	Contratante, responsável pelo planejamento e pelas providências orçamentárias de sua competência.	Programar despesas; acompanhar saldo, dotações e limites; antecipar providências para continuidade.	F4. Encargos por atraso observarão o contrato; outras repercussões dependerão de comprovação e enquadramento próprio, sem transferência automática à prestadora do risco de falta de recursos.
R16 – Pagamento	Atraso no ateste ou processamento de faturas, por falha do fluxo interno ou substituição de responsáveis.	M / M / Média	Contratante, quando a documentação estiver regular e o atraso lhe for imputável.	Manter calendário, titulares e substitutos; controlar prazos; processar a parcela incontroversa quando cabível.	F4. Encargos calculados conforme o item 12 do TR e o contrato, sobre a parcela efetivamente vencida e pelos dias de atraso imputáveis à Contratante.
R17 – Fiscalização	Perda do histórico da execução, por substituição de gestor ou fiscal sem transferência organizada do acervo.	M / M / Média	Contratante, responsável pela organização e continuidade da fiscalização.	Manter registros no SEI; organizar medições, chamados e relatórios; formalizar a transferência do acervo.	Apuração pelas evidências disponíveis e pelos critérios F1 a F4, conforme a natureza do efeito. A ausência de registro não autoriza cobrança ou indenização presumida.
R18 – Demanda	Variação do tráfego em relação à estimativa, por mudança do perfil de uso da nova sede.	M / M / Média	Contratante, quanto ao dimensionamento e ao controle da demanda; a Contratada mantém as tarifas e condições pactuadas.	Monitorar consumo e saldo; projetar despesas até o término da vigência e adotar controles de uso.	F6. Pagamento pelo consumo aceito; não há franquia mínima nem indenização pelo saldo estimado não utilizado.
R19 – Planejamento	Necessidade de capacidade superior a 30 sessões ou de numeração além dos 500 DDR, por ampliação institucional.	B / M / Baixa	Contratante, responsável pela definição de necessidade adicional.	Acompanhar utilização; avaliar necessidade, viabilidade, preços e disponibilidade orçamentária antes da alteração.	F6. Acréscimos somente após aprovação e formalização cabíveis, sem fornecimento adicional ou preço definido unilateralmente.
R20 – Evento externo	Força maior ou caso fortuito externo, como desastre ou dano generalizado, impedindo a prestação apesar das medidas exigíveis.	B / A / Média	Compartilhado, segundo a causa e as obrigações de cada parte, sem divisão automática dos custos.	Comunicar imediatamente; comprovar o evento; acionar contingência e mitigar efeitos; avaliar continuidade e cronograma.	F3 e F5, quando juridicamente cabíveis. Cada efeito dependerá de comprovação; não se reconhecerá reequilíbrio ou exoneração automática.
R21 – Regulatório	Alteração superveniente da regulamentação da Anatel, exigindo adequações técnicas, documentais ou operacionais.	B / M / Baixa	Compartilhado, conforme a natureza da mudança e a alocação dos custos ordinários e extraordinários.	Monitorar normas; demonstrar os requisitos e os impactos; planejar a adequação.	F5. Adequações ordinárias permanecem com a Contratada; eventual revisão exige demonstração do evento e da repercussão extraordinária, sem duplicidade com reajuste.
R22 – Econômico	Variação extraordinária dos custos ou alteração tributária com repercussão comprovada, afetando a equação contratual.	B / M / Baixa	Compartilhado, conforme os pressupostos legais e a repercussão efetiva, inclusive para redução dos preços.	Apresentar documentação analítica; separar os efeitos do evento das variações ordinárias e dos riscos já assumidos.	F5. Reajuste pelo IST nas condições contratuais; revisão extraordinária e tributária por demonstração específica, sem aplicação automática de percentual geral.
R23 – Portabilidade	Ação ou omissão da prestadora doadora ou da entidade administradora, causando atraso apesar da atuação regular das partes.	B / A / Média	Compartilhado, apenas quanto aos efeitos externos comprovados. Cada parte responde pelas providências sob seu controle.	Solicitar tempestivamente; acompanhar etapas; registrar rejeições; escalar ocorrências e reagendar janela quando necessário.	F5, quando cabível. A falha externa será demonstrada, sem afastar a responsabilidade da Contratada por omissão própria ou contingência inadequada.
R24 – Infraestrutura pública	Dano de terceiro ao enlace, por obras ou acidente, interrompendo a fibra ou outro meio de acesso.	B / A / Média	Contratada quanto ao risco operacional ordinário do acesso; compartilhado quanto aos efeitos extraordinários externos comprovados, conforme as obrigações de prevenção e contingência.	Reparar e restabelecer; comunicar e acionar contingência; identificar o causador e preservar evidências.	F1, F2 e F3 nos eventos ordinários; F5 somente se demonstrados os pressupostos extraordinários. A autoria de terceiro, isoladamente, não afasta o SLA.

3. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS EFEITOS FINANCEIROS

3.1. F1 – Abatimento por indisponibilidade e ajuste pelo IMR

3.1.1. O abatimento proporcional será calculado conforme o item 11 do TR:

$$G = VRA \times (TI \div TM)$$

Em que:

- a) **G**: valor do abatimento por indisponibilidade;
- b) **VRA**: valor mensal contratado das parcelas recorrentes efetivamente afetadas;
- c) **TI**: tempo de indisponibilidade imputável à Contratada, no período considerado; e
- d) **TM**: tempo total do mesmo período utilizado para o cálculo da base financeira.

3.1.2. O cálculo identificará o período, os serviços afetados e as exclusões admitidas no TR. Nas medições parciais, a base financeira e o denominador temporal serão compatibilizados, evitando dupla proporcionalização.

3.1.3. Os ajustes adicionais de disponibilidade e de pontuação observarão exclusivamente os indicadores, percentuais e bases previstos no TR e no IMR. Não haverá nova redução pelo mesmo fato e fundamento.

3.2. **F2 – Correção da prestação e do faturamento**

3.2.1. A Contratada suportará os custos de correção, reparo, substituição e reexecução das obrigações que lhe foram atribuídas, sem cobrança adicional.

3.2.2. A cobrança indevida será mensurada pela diferença entre o valor faturado e o valor efetivamente devido, considerando os preços contratados, os quantitativos aceitos e os abatimentos cabíveis. O valor será excluído ou creditado, conforme o TR.

3.2.3. A implantação não recebida e os serviços não prestados não serão remunerados. Essa exclusão não se confunde com multa administrativa.

3.3. **F3 – Apuração de danos e ressarcimento**

3.3.1. O dano será apurado em procedimento próprio, com identificação do evento, da obrigação violada, da responsabilidade, do nexo causal, do período e da extensão do prejuízo.

3.3.2. Para despesas materiais, reparos, recuperação e medidas emergenciais, será considerada a seguinte memória de cálculo:

Prejuízo líquido = despesas necessárias e comprovadas atribuíveis ao evento – despesas que seriam suportadas independentemente do evento – recuperações e compensações referentes ao mesmo prejuízo.

3.3.3. A apuração será apoiada em notas fiscais, contratos, orçamentos tecnicamente justificados, registros contábeis, relatórios e outros documentos idôneos. Quando houver reparação ou substituição de bem, serão considerados seu estado anterior e a solução necessária à recomposição, evitando melhoria indevida à custa da outra parte.

3.3.4. Outros danos juridicamente indenizáveis dependerão de demonstração específica e fundamentação própria, sem cálculo presumido por percentual do valor contratual.

3.3.5. Recuperações, seguros ou compensações que cubram o mesmo prejuízo serão identificados para impedir duplicidade de ressarcimento, preservados os direitos de terceiros e de sub-rogação.

3.3.6. Multas, abatimentos e indenizações terão suas bases e finalidades individualizadas. Não haverá ressarcimento repetido do mesmo prejuízo, observadas as disposições legais e contratuais sobre cumulação.

3.4. **F4 – Atrasos imputáveis à Contratante**

21.1.6. Os encargos por atraso de pagamento observarão a fórmula, a taxa e as condições do item 12 do TR e do instrumento contratual. A memória identificará a parcela vencida, a data de exigibilidade e os dias de atraso efetivamente imputáveis à Contratante.

21.1.7. Impedimentos decorrentes da infraestrutura, de informações ou de acessos sob responsabilidade da Contratante serão registrados no cronograma. A alteração de prazo corresponderá ao efeito comprovado sobre a execução, considerados a possibilidade de outras atividades e os atrasos concomitantes.

21.1.8. Eventual repercussão econômica será examinada pelo critério F5. Não haverá diária de espera, pagamento por ociosidade ou compensação prefixada sem previsão contratual e demonstração dos pressupostos aplicáveis.

3.5. **F5 – Reajuste, revisão e preservação do equilíbrio econômico-financeiro**

3.5.1. O reajuste ordinário observará o Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, a data-base e a periodicidade estabelecidos no item 13 do TR e no contrato. Não se aplica automaticamente o IST a indenizações ou a qualquer evento de risco.

3.5.2. A revisão extraordinária dependerá da comprovação dos pressupostos legais e contratuais e não abrangerá variações ordinárias ou eventos atribuídos à responsabilidade da Contratada.

3.5.3. A parte interessada apresentará memória analítica contendo:

- a) evento, data de ocorrência e fundamento do pedido;
- b) obrigação ou componente diretamente afetado;

- c) condição econômica anterior ao evento e documentação de suporte;
- d) alteração de custo ou receita efetivamente causada pelo evento;
- e) quantitativos e período alcançados;
- f) medidas de mitigação adotadas e respectivos efeitos; e
- g) exclusão das parcelas já cobertas pelo reajuste ou por outra recomposição.

3.5.4. Para os componentes mensuráveis por unidade, o efeito será apurado pela diferença de custo unitário atribuível ao evento, multiplicada pelos quantitativos afetados e pelo período demonstrado, acrescida ou deduzida de outras repercussões comprovadas. Não será aplicado percentual genérico sobre todo o contrato quando o evento atingir apenas parte do objeto.

3.5.5. Alterações tributárias serão examinadas com demonstração da incidência anterior e posterior, da base de cálculo, das alíquotas, dos créditos e dos efeitos efetivos nos preços, para mais ou para menos, conforme a legislação e a cláusula contratual pertinente.

3.5.6. O reconhecimento dependerá de análise técnica e administrativa e decisão da autoridade competente, com formalização pelo instrumento juridicamente cabível. O pedido não autoriza alteração unilateral dos preços ou interrupção do serviço.

3.6. F6 – Variação de consumo e ampliação do objeto

3.6.1. O tráfego será remunerado pela multiplicação dos minutos válidos aceitos pelas tarifas contratadas, observados o saldo e os limites do contrato.

3.6.2. O consumo inferior à estimativa não gera indenização por minutos não utilizados. A variação ordinária não autoriza aumento da tarifa unitária.

3.6.3. Ampliações de capacidade ou numeração dependerão de necessidade demonstrada, avaliação técnica, justificativa de preço, disponibilidade orçamentária e formalização prévia, quando admitidas.

4. LIMITE DE EXPOSIÇÃO E FRANQUIA

4.1. Não se estabelece teto geral de responsabilidade civil nem franquia para prejuízos imputáveis às partes. A opção decorre da essencialidade das comunicações, da necessidade de preservação da numeração institucional e da exposição a incidentes de segurança e proteção de dados, cujos danos não guardam relação necessária com o valor reduzido do contrato.

4.2. A fixação de limite geral equivalente ao valor contratual poderia deixar parcela relevante de prejuízo comprovado sem reparação. A ausência de teto não implica indenização automática ou arbitrária: o ressarcimento dependerá dos requisitos e da mensuração definidos no critério F3 e das disposições legais aplicáveis.

4.3. Permanecem aplicáveis os limites específicos de multas, glosas e ajustes financeiros previstos no TR e no contrato. Esses limites não serão interpretados como teto geral de indenização.

4.4. Não se estabelece franquia de indisponibilidade para faturamento. A meta de disponibilidade de 99,5% não autoriza cobrança por período de serviço não prestado, observadas as exclusões e as regras de medição previstas no TR.

4.5. Os limites de alteração contratual e as condições de reequilíbrio permanecem regidos pela legislação, pelo RILC e pelo instrumento contratual. A classificação de risco não autoriza sua superação.

5. COMUNICAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E DECISÃO

21.2. As partes comunicarão os eventos pelos canais formais previstos no TR, com indicação do momento de ocorrência, dos serviços afetados, das medidas adotadas e das evidências disponíveis.

21.3. Permanecem os prazos específicos do TR, inclusive:

- a) atendimento e solução dos incidentes conforme o subitem 7.15.4 e a contagem prevista no subitem 7.15.5;
- b) relatório de incidente crítico ou alto em até 2 dias úteis após a normalização; e
- c) comunicação de incidente de segurança em até 2 horas após sua identificação, com as atualizações e os relatórios previstos no item 7.17.

5.1. Para os demais eventos, a comunicação ocorrerá tão logo a parte tome conhecimento, em tempo de permitir mitigação e avaliação dos efeitos, sem aguardar a conclusão da apuração financeira.

5.2. O registro conterá, no mínimo: ID do risco, descrição, causa preliminar, datas, responsáveis, medidas executadas, documentos comprobatórios, efeito sobre prazo e serviço, memória financeira quando existente e decisão adotada.

5.3. A fiscalização verificará a execução e os indicadores; o gestor consolidará a instrução e encaminhará as questões que ultrapassem sua competência. Sanções e constituição de débito observarão procedimento próprio, contraditório, ampla defesa e decisão motivada.

5.4. A atribuição de risco compartilhado não implica divisão igualitária de custos. A decisão considerará a causa, a contribuição de cada parte, as obrigações de prevenção e a possibilidade de mitigação.

6. VINCULAÇÃO À FISCALIZAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

- 6.1. Esta matriz integra o TR e vincula-se ao plano de fiscalização, ao SLA, ao IMR e aos procedimentos de recebimento e pagamento.
- 6.2. A gestão e a fiscalização acompanharão os riscos durante a execução, registrando sua materialização, as respostas adotadas e a necessidade de revisão das medidas preventivas.
- 6.3. Alterações relevantes na alocação contratual dependerão de análise e formalização juridicamente cabíveis. A atualização do acompanhamento não modificará retroativamente a responsabilidade por eventos já ocorridos.
- 6.4. A dispensa de garantia de execução prevista no item 10 do TR não afasta as obrigações de correção, continuidade, ressarcimento e responsabilização estabelecidas nesta matriz e no contrato.

ANEXO VII - MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Este mapa contempla os riscos do planejamento e da seleção do fornecedor para a contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC na nova sede da INFRA S.A.

Critério de avaliação: probabilidade e impacto classificados como Baixo (5), Médio (10) ou Alto (15). O nível resulta da multiplicação **Probabilidade** × **Impacto**: resultados 25 ou 50 correspondem a risco baixo; 75 ou 100, médio; e 150 ou 225, alto.

ID	Risco, causas e consequências	Probabilidade	Impacto	Nível de risco e justificativa	Ações preventivas	Ações de contingência	Responsáveis pelo tratamento	Acompanhamento e evidências
P01	Definição insuficiente do escopo ou divergência entre os documentos. Causas: incompatibilidade entre DFD, TR, pesquisa de preços e proposta quanto ao prazo, quantitativos, preços ou responsabilidades. Consequências: retrabalho, diligências, atraso na contratação ou contratação inadequada à necessidade.	10	15	150 — Alto. A instrução envolve documentos produzidos em momentos distintos e readequação do prazo inicial. Divergências podem comprometer a definição e a contratação da solução.	Conferir a correspondência entre os documentos; registrar a justificativa da vigência inicial de 12 meses; uniformizar quantitativos, preços, condições de execução e responsabilidades; realizar conferência final da instrução.	Corrigir os documentos afetados; atualizar a análise e as memórias de cálculo; obter nova confirmação da proposta quando houver repercussão técnica ou comercial.	EPC e unidade requisitante, com apoio da equipe técnica.	Registrar a conferência dos documentos e identificar suas versões finais e os respectivos números SEI. Encerrar a pendência após a compatibilização comprovada.
P02	Incompatibilidade da proposta com os requisitos da contratação. Causas: interpretação divergente sobre acesso independente, configuração da central, destinos LDI, tarifação, prazo ou níveis de serviço. Consequências: custos adicionais, redução do escopo, atraso ou impossibilidade de implantação.	Média — 10	Alto — 15	150 — Alto. A execução depende da compatibilidade entre a infraestrutura existente, o acesso fornecido e as condições técnicas e comerciais aceitas.	Obter confirmação expressa do escopo, da vigência e dos preços; delimitar as responsabilidades pela central e pelo acesso independente; verificar a viabilidade no endereço, os destinos e as regras de tarifação; confirmar a inclusão dos custos necessários.	Diligenciar para esclarecimento ou adequação da proposta; negociar condições admissíveis; caso persista incompatibilidade, afastar a proposta e avaliar as alternativas disponíveis, com decisão motivada.	EPC e equipe técnica, com apoio da unidade requisitante.	Identificar as declarações, os esclarecimentos e a manifestação técnica sobre a aderência da proposta ao TR. Registrar eventuais ressalvas e sua resolução.

P03	Formação inadequada do preço referencial ou justificativa insuficiente do preço. Causas: fontes não comparáveis, erros de equalização, exclusões sem motivação ou amostras reduzidas sem justificativa. Consequências: avaliação inadequada da vantajosidade, necessidade de refazer a pesquisa ou contratação por preço incompatível.	Média — 10	Alto — 15	150 — Alto. A heterogeneidade das fontes e a redução de algumas amostras exigem análise crítica para sustentar a justificativa do preço.	Conferir unidades, quantitativos, períodos e escopos; documentar fontes e exclusões; justificar o tratamento estatístico e as amostras reduzidas; relacionar fornecedores consultados e não respondentes; submeter a pesquisa à revisão e aprovação competentes.	Complementar ou corrigir a pesquisa, o mapa e as memórias de cálculo; revisar a justificativa do preço e os documentos afetados antes da formalização da contratação.	Responsável pela pesquisa e EPC.	Registrar as correções, as justificativas das amostras e exclusões, a relação de fornecedores consultados e o ato de aprovação da pesquisa, com indicação dos documentos SEI.
P04	Insuficiência de recursos ou inadequação do enquadramento da contratação direta. Causas: incompatibilidade entre disponibilidade e cronograma financeiro, ausência de atualização do planejamento ou análise insuficiente de contratações de mesma finalidade. Consequências: impedimento da formalização, atraso ou necessidade de revisão do procedimento.	Baixa — 5	Alto — 15	75 — Médio. A declaração orçamentária e a definição da hipótese de contratação reduzem a probabilidade, mas eventual insuficiência de recursos ou inadequação do enquadramento pode impedir a contratação.	Compatibilizar a disponibilidade orçamentária com o cronograma e os exercícios financeiros; providenciar o registro no PCA; verificar o limite aplicável e as contratações existentes ou previsíveis de mesma finalidade; observar a sequência de autorização, registro da dispensa e empenho.	Readequar o cronograma e a previsão orçamentária; complementar a análise de enquadramento; adotar o procedimento de contratação cabível, mediante decisão da autoridade competente.	Unidade requisitante, com participação das unidades de orçamento e finanças e de licitações e contratos, conforme suas competências.	Identificar a declaração orçamentária, o registro no PCA, a análise de fracionamento, a autorização da contratação, o registro da dispensa e o empenho, conforme a conclusão de cada etapa.
P05	Atraso na disponibilização da infraestrutura da nova sede e interrupção na migração. Causas: indisponibilidade de sala técnica, energia, cabeamento, central telefônica ou acesso ao imóvel; incompatibilidade entre cronogramas. Consequências: atraso na implantação e na portabilidade ou interrupção das comunicações institucionais.	Média — 10	Alto — 15	150 — Alto. A entrada em operação depende da preparação do imóvel e da coordenação entre implantação, testes, portabilidade e mudança da sede.	Integrar os cronogramas; verificar previamente sala, energia, cabeamento e central; definir responsáveis e dependências; programar os testes e a janela de portabilidade; condicionar a desativação do serviço anterior à validação do novo.	Reprogramar a implantação e a portabilidade; manter o serviço anterior enquanto necessário e contratualmente possível; avaliar solução temporária tecnicamente viável, com autorização e formalização cabíveis.	Unidade requisitante e equipe técnica, em articulação com a gestão do imóvel e, após a designação, com a gestão e a fiscalização contratual.	Registrar a liberação da infraestrutura, o cronograma integrado, os testes, a janela de portabilidade e a autorização de desativação do serviço anterior. Transferir as pendências remanescentes à gestão contratual.

ANEXO VIII - GLOSSÁRIO TÉCNICO

- I - **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL** – entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida ao regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações no Brasil e sede no Distrito Federal.
- II - **Serviço de Telecomunicações** – aquele que, por meio da transmissão de voz ou de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos determinados, situados em locais distintos.
- III - **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC** – definido no Plano Geral de Outorga – PGO como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.
- IV - **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM** – o Serviço de Comunicação Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.
- V - **Rede de acesso** – Rede responsável pela conexão entre os assinantes e as centrais telefônicas, que, juntamente com os recursos da central dedicados ao assinante é conhecido como acesso ou linha telefônica.
- VI - **Código de Acesso** (número de telefone) - conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de assinante de terminal de uso público, ou de serviço a ele vinculado.
- VII - **CPCT – Central Privativa de Comutação Telefônica** – equipamento de comutação de ligações telefônicas, cujas ligações são Controladas por Programa Armazenado (CPA) e que utilizam tecnologia de estado sólido de forma preponderante para o desempenho de suas funções de controle das ligações.
- VIII - **DDR – Discagem Direta ao Ramal**, é o serviço da operadora que permite o encaminhamento de ligações telefônicas ao usuário sem a intervenção da telefonista da CPCT.
- IX - **Entroncamento Digital** - Acesso ao serviço telefônico fixo local que possibilita o estabelecimento de várias ligações telefônicas simultâneas, por intermédio de um único enlace físico digital.
- X - **Tronco de Entrada** - enlace que interliga a Central Privativa de Comutação Telefônica – CPCT, a uma central telefônica pública, utilizada para o tráfego de entrada.
- XI - **Tronco de Saída** - enlace que interliga a CPCT a uma central telefônica pública, utilizada para o tráfego de saída.
- XII - **Linha Telefônica** - linha ou circuito telefônico que possibilita a ligação entre dois pontos através de um acesso telefônico.
- XIII - **Acesso Telefônico** - conexão do assinante com uma porta na central telefônica local.
- XIV - **Perfil de Tráfego** – assim entendido o quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência.
- XV - **Plano de Serviço** – documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação.
- XVI - **Usuário** - pessoa que utiliza o serviço telefônico independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.
- XVII - **Ligações para Terminal Fixo** – Ligações destinadas a um aparelho telefônico fixo.
- XVIII - **Ligações para Terminal Móvel** – Ligações destinadas a um aparelho telefônico móvel.
- XIX - **Área local** – área geográfica contínua de prestação de serviços, contida em um ou mais setores do PGO, (Plano Geral de Outorgas), definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;
- XX - **Região** – divisão geográfica estabelecida no PGO.
- XXI - **Serviço Telefônico Local** – Serviço destinado à comunicação telefônica entre dois terminais em uma área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, como uma área local, seja através do STFC, seja através do SCM, ou outro, desde que assegurada a plena integração com a rede do STFC.
- XXII - **Serviço de longa distância intra-regional** – modalidade do STFC, cujas chamadas são originadas e terminadas em um mesmo setor ou entre setores de uma mesma região definida pelo PGO;
- XXIII - **Serviço de longa distância inter-regional (nacional)** – modalidade do STFC cujas chamadas são originadas e terminadas entre regiões distintas, dentre aquelas definidas pelo PGO;
- XXIV - **Serviço de longa distância internacional** – modalidade do STFC, cujas chamadas são originadas dentro do território nacional e destinadas a outros países;
- XXV - **Perfil de tráfego** – quantitativo médio anual, em minutos, de ligações telefônicas ocorridas, em função de determinado período, horário e localidades de destino de maior ocorrência;
- XXVI - **Plano básico ou Alternativo de serviços** – plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários do STFC registrado na ANATEL.



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Koga Morato, Presidente da Equipe de Planejamento da Contratação**, em 20/10/2026, às 15:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **JUPIAÇU BORGES DA SILVA GONÇALVES, Integrante Requisitante**, em 20/10/2026, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Bruno Cavalcante Lima, Integrante Administrativo**, em 20/10/2026, às 16:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Washington Saraiva de Souza, Superintendente Administrativo**, em 20/10/2026, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11969259** e o código CRC **40E77A90**.



Referência: Processo nº 50050.005728/2026-58



SEI nº 11969259

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Bairro Asa Sul, - Bairro Asa Sul
Brasília/DF, CEP 70.070-010
Telefone: