CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - SP

Termo de Referência 81/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
81/2026	925173-CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - SP	GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA	05/11/2026 12:10 (v 0.10)

Status

DISPONIBILIZADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	76/2026	CPR 010/2026

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de solução integrada de comunicação corporativa e atendimento multicanal, contemplando telefonia IP, comunicação unificada, Contact Center, URA, gravação de chamadas e canais digitais, com fornecimento de equipamentos em comodato, licenciamento de software, implantação, migração, suporte técnico, manutenção e capacitação especializada, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1. Tabela dos itens da contratação modelados em lote/grupo único:

Item	Especificação e Participação no Valor Global de Referência	Catser	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade Mensal (a) e Total (b)	Valor Unitário (c)	Valor Mensal (a x c)	Valor Total (b x c)
1	Servidores Avaya IP Office (1+1 Redundância) ou similar; Avaya TP API (2) ou similar; Avaya WebLM (1) ou similar; Servidor ACCS (1) ou similar; Avaya Media Serv (1) ou similar; Avaya VMPro (15 - Gravação) ou similar; Avaya Session Border Controller (1 -SBC + 50 Standard; 50 Advanced; 1 Encryption) ou similar; Chatbot e Integração com Whatsapp. Participação no valor global de referência (15,9077%)	26263	Serviço Mensal	1 Mensal 59 (59 Meses)	R$ 11.536,5800	R$ 11.536,5800	R$ 680.658,2200

2	Licenças ACCS (Call Center/URA/DAC + 15 Agentes e 2 Supervisores = 17 Licenças, 14 com Multmedia) Participação no valor global de referência (26,9207%)	22179	Unidade	17 Mensal 1003 (59 Meses)	R$ 1.148,436	R$ 19.523,4120	R$ 1.151.881,3080
3	Entroncamento SIP 150 Licenças Participação no valor global de referência (2,3398%)	27731	Unidade	150 Mensal 8850 (59 Meses)	R$ 11,3125	R$ 1.696,8750	R$ 100.115,6250
4	Licenças dos Ramais Avaya IP Endpoint e Power User (Softphones) ou similar 212 Usuários Participação no valor global de referência (13,8031%)	26107	Unidade	212 Mensal 12508 (59 Meses)	R$ 47,2184	R$ 10.010,3008	R$ 590.607,7472
5	Serviços de Locação/Manutenção de Terminal IP (Telefone) Avaya J139 ou similar 183 Usuários Participação no valor global de referência (7,6214%)	18627	Unidade	183 Mensal 10797 (59 Meses)	R$ 30,2033	R$ 5.527,2039	R$ 326.105,0301
6	Serviços de Locação/Manutenção de Terminal IP (Telefone) Avaya K175 ou similar 12 Usuários Participação no valor global de referência (7,2144%)	18627	Unidade	12 Mensal 708 (59 Meses)	R$ 436,0000	R$ 5.232,0000	R$ 308.688,0000
7	Serviços de Locação/Manutenção de Headset (USB) Poly Blackwire 3310 ou similar 17 Usuários Participação no valor global de referência (0,5597%)	4006	Unidade	17 Mensal 1003 (59 Meses)	R$ 23,8773	R$ 405,9141	R$ 23.948,9319

SERVIÇO ÚNICO							
8	Serviços de Transferência de Conhecimento Participação no valor global de referência (0,2145%)	20052	Unidade	1 (1 Mês)	R$ 9.178,0400	-	R$ 9.178,0400
SERVIÇOS SOB DEMANDA							
9	Serviços de Locação/Manutenção de Terminal IP (Telefone) Avaya J139 ou similar Até 88 Novos Usuários Participação no valor global de referência (2,3167%)	18627	Unidade	3282 (59 Meses)	R$ 30,2033	-	R$ 99.127,2306
10	Expansão de Licenças Novos Ramais Avaya IP Endpoint e Power User (Softphones) ou similar Até 88 Novos Usuários Participação no valor global de referência (3,6218%)	26107	Unidade	3282 (59 Meses)	R$ 47,2184	-	R$ 154.970,788
11	Serviços de Manutenção Evolutiva e Operacionais Conforme Catálogo Participação no valor global de referência (19,4800%)	25984	Unidade de Serviço Técnico	10330 (59 Meses)	R$ 80,6883	-	R$ 833.510,1390

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns),** conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar em razão de suas características técnicas, parâmetros funcionais, métricas de desempenho e níveis mínimos de serviço (SLA/IMR) definidos de forma objetiva, e clara;

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a Telefonia IP e o Atendimento multicanal constituem atividade permanente e indispensável do CRCSP, cuja interrupção prejudicaria a atuação institucional, paralisando serviços e orientações, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a escalabilidade, a amortização de custos não recorrentes, o alinhamento ao ciclo de vida do hardware e a estabilidade operacional, nos termos do Estudo Técnico Preliminar;

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **60 (sessenta meses) contados da data da assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021;

1.4.1. A assinatura do contrato constituirá, automaticamente, a Ordem de Início da Fase 1 (Implantação), que abrange os serviços de setup, migração de dados e capacitação inicial. As atividades da Fase 1 deverão

ocorrer de forma simultânea à execução do contrato anterior (findando), com o objetivo de garantir a transição tecnológica e a continuidade ininterrupta do atendimento público institucional;

1.4.2. A Ordem de Início da Fase 2 (Serviço Continuado) somente será emitida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo da Fase 1. A data de início da Fase 2 será fixada de modo a não se sobrepor à vigência do contrato anterior;

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação;

Condições Gerais

1.6. Eventuais divergências de especificações entre o CATSER e as especificações técnicas contidas no Edital, prevalecerão aquelas contidas no Edital e seus anexos;

1.7. Os serviços e equipamentos destacados nos itens 9 a 11 da tabela, possuem natureza sob demanda. Por essa razão, não épossível definir previamente o quantitativo exato a ser executado durante a vigência contratual, sendo a cobrança condicionada ao efetivo consumo;

1.8. O custo total estimado para a contratação é de **R$ 4.278.791,06 (Quatro milhões, duzentos e setenta e oito mil, setecentos e noventa e um reais e seis centavos)**, conforme preço de referência anexo a este Termo de Referência, elaborado em conformidade com as diretrizes da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 e da Portaria CRCSP 43/2026;

1.8.1. a estimativa do evento único de Transferência de Conhecimento (implantação) é de um desembolso de R$ 9.178,04

1.8.2. a estimativa mensal a partir da implantação é de um desembolso de R$ 53.932,28

1.9. O critério de julgamento adotado será o maior desconto sobre o preço global de referência, observadas as exigências contidas no Edital e seus anexos quanto às especificações do objeto;

1.9.1. O valor de cada item na proposta deverá guardar estrita e exata proporcionalidade com os percentuais definidos na coluna "Especificação" da tabela que trata o item 1.1;

1.9.2. Visando à conformidade da proposta comercial, admitir-se-á o arredondamento dos preços unitários em até 4 (quatro) casas decimais, desde que tal ajuste não resulte em majoração do preço global ofertado.

1.10. Nos termos dos arts. 47 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, o tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte não será aplicado quanto à exclusividade de participação e à reserva de cotas, em razão da natureza integrada e interdependente do objeto, cuja execução exige gestão unificada, controle centralizado e responsabilidade integral sobre os serviços prestados, equipamentos fornecidos e do respectivo suporte, sob pena de prejuízo à eficiência da execução, à segurança da informação e ao gerencimento e controle.

1.10.1. Permanecem aplicáveis os benefícios relativos ao direito de preferência em caso de empate e à possibilidadede regularização fiscal tardia, nos termos dos arts. 44, 45 e 43 da referida Lei Complementar.

1.10.2. Não será exigida a subcontratação obrigatória de microempresas ou empresas de pequeno porte (ME /EPP), nos termos do art. 48, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006. Opta-se por não instituir essa obrigatoriedade, em razão da parcela passível de subcontratação ser acessória e eventual, preservando-se, entretanto, a possibilidade de participação voluntária dessas empresas na execução da parcela autorizada, desde que atendidos os requisitos de capacidade técnica, regularidade ambiental e demais condições contratuais. A decisão não afasta a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do objeto e pela adequada destinação dos resíduos, nem os demais mecanismos legais de tratamento favorecido às ME/EPP aplicáveis à contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, a disponibilidade, a segurança e a evolução dos serviços de comunicação corporativa e atendimento multicanal do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRCSP), essenciais ao atendimento dos profissionais da contabilidade e da sociedade, à comunicação interna e ao suporte às atividades de fiscalização, registro profissional e demais processos institucionais. A infraestrutura atualmente utilizada, implantada em 2020, contempla recursos de telefonia IP, Unidade de Resposta Audível (URA), Contact Center, gravação de chamadas, comunicação unificada e integração com canais digitais e sistemas internos de CRM e ERP, constituindo elemento relevante para o funcionamento regular do Conselho. Neste sentido, a contratação de serviço comum de TIC adotará o Pregão na sua forma eletrônica, modalidade compulsória e legalmente vinculante (art. 6º, XLI c/c art. 29 da Lei nº 14.133/2021).

2.2. A dimensão operacional desses serviços é evidenciada pelo histórico de bilhetagem e tráfego de 2025, que registra aproximadamente 87.004 ligações, correspondentes a aproximadamente 244.144 minutos de comunicação. Desse total, 58.837 ligações são recebidas para atendimento, 16.868 são efetuadas e 11.299 correspondem à comunicação interna. Esses volumes demonstram a necessidade de manter recursos de processamento, distribuição e tratamento de chamadas, atendimento automatizado, gravação e rastreabilidade das interações, bem como mecanismos de suporte, manutenção e recuperação diante de falhas. A contratação também deverá preservar a capacidade de integração com os sistemas corporativos pertinentes e atender aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

2.3. O dimensionamento dos recursos foi estabelecido a partir do quantitativo atual de usuários, da existência de pontos de comunicação compartilhados e da projeção de crescimento institucional para o horizonte de cinco anos. Consideram-se 171 usuários na estrutura administrativa e de gestão, 41 pontos de utilização destinados a ambientes operacionais e compartilhados, como portaria, garagem e salas de reunião, e 88 usuários adicionais projetados para o período de 2026 a 2030. A projeção de crescimento corresponde a acréscimos estimados de 18, 20, 20, 15 e 15 usuários, respectivamente, totalizando 300 pontos de utilização ou ramais dimensionados. O quantitativo de 17 usuários de referência do Contact Center constitui subgrupo funcional dos usuários existentes, não devendo ser somado novamente ao total. A distribuição entre terminais físicos, softphones e demais recursos deverá observar os perfis de utilização e as necessidades específicas de cada ambiente ou situação.

2.4. Para o dimensionamento da capacidade de tráfego telefônico, foram utilizados os volumes históricos de comunicação, a conversão do tráfego mensal para a demanda média em horário útil e a aplicação de fatores de pico e sazonalidade. Conforme a memória de cálculo do Estudo Técnico Preliminar, a estimativa resultante é de 42 canais simultâneos necessários para atendimento da demanda calculada. O ETP registra a disponibilidade de 150 canais SIP em função de que a infraestrutura de voz permaneça em faixa ótima de utilização (30% a 40%), garantindo baixa latência, evitando retentativa de chamadas e compatibilizada com o dimensionamento técnico para margem de expansão mantendo as condições de continuidade operacional. O quantitativo dos demais componentes, licenças e equipamentos deverá observar a arquitetura definida, a capacidade necessária para até 300 ramais ou pontos de utilização e os perfis funcionais dos serviços de telefonia e Contact Center.

2.5. A composição dos serviços de sustentação foi estimada com base na experiência operacional do contrato vigente e nas atividades necessárias à preservação da infraestrutura. O ETP prevê 88 horas técnicas mensais, distribuídas entre manutenção preventiva, atendimento a chamados, gestão e planejamento, e projetos e melhorias, além de suporte remoto em regime 24x7. Para as alterações, configurações, implementações e demais atividades técnicas não abrangidas pelo suporte e pela manutenção, foi estimado catálogo de serviços correspondente a 10.330 unidades de serviço técnico (UST), calculadas a partir do esforço previsto por atividade, de sua complexidade e da quantidade estimada de ocorrências, resultando em entregas, serviços efetivamente executados e critérios objetivos de aceitação, observada a exceção do art. 5°, inciso VIII da IN SGD/ME nº 94/2022. A utilização dessas unidades deverá ocorrer exclusivamente sob demanda, mediante solicitação e autorização do CRCSP, conforme as regras de execução e medição estabelecidas no Termo de Referência.

2.6. Com a contratação, pretende-se assegurar a continuidade dos canais de comunicação e atendimento, preservar a qualidade e a rastreabilidade das interações, reduzir os riscos de indisponibilidade e obsolescência tecnológica, melhorar a capacidade de resposta a incidentes e permitir a expansão dos serviços conforme a evolução da demanda. Busca-se, ainda, garantir condições adequadas de sustentação, segurança, integração e recuperação dos recursos tecnológicos, com níveis de serviço compatíveis com a criticidade dos processos atendidos e com a meta de

disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,5%, estabelecida no planejamento. Esses resultados deverão contribuir para a regularidade das atividades institucionais, a qualidade do atendimento prestado ao público e a utilização eficiente dos recursos tecnológicos e financeiros do CRCSP.

2.7. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, Sequência n° 50, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

2.8. O objeto da contratação também está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2026 do CRCSP, em relação às diretrizes 6 e 7: Diretriz 6: "Manter infraestrutura tecnológica atualizada" e Diretriz 7: "Garantir qualidade no atendimento aos usuários".

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. Descrição da solução de TIC

A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação consiste na contratação de serviços especializados para modernização, implantação, operação, sustentação, manutenção e evolução da infraestrutura de comunicação corporativa e atendimento multicanal do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRCSP), contemplando telefonia IP, comunicação unificada, Unidade de Resposta Audível (URA), Contact Center, gravação de chamadas, integração com canais digitais, licenciamento de software, fornecimento de terminais telefônicos IP, headsets e seus e acessórios em regime de comodato, suporte técnico, capacitação e serviços técnicos especializados sob demanda.

3.1.1. A solução deverá ser implantada sobre a infraestrutura de virtualização existente no ambiente institucional do CRCSP, aproveitando os recursos computacionais disponíveis e promovendo a modernização da arquitetura de comunicação mediante utilização do protocolo SIP para integração com os serviços de telefonia pública comutada (STFC). Deverá contemplar os mecanismos de redundância, segurança, monitoramento, recuperação e continuidade operacional necessários à preservação dos serviços, bem como a compatibilidade com os sistemas corporativos e as integrações existentes que permaneçam necessárias ao funcionamento dos processos institucionais.

A arquitetura funcional deverá contemplar, conforme dimensionamento e validação técnica, os seguintes componentes:

I – processamento e controle centralizado das chamadas telefônicas, incluindo plano de numeração, registro de ramais, roteamento e bilhetagem;

II – instância de contingência e mecanismos de redundância destinados a reduzir a indisponibilidade decorrente de falhas em componentes críticos;

III – gerenciamento e controle dos direitos de uso das licenças necessárias à operação;

IV – recursos de Contact Center para distribuição automática de chamadas, gerenciamento de filas, roteamento por habilidades, atendimento por agentes e supervisores, callback e geração de relatórios operacionais;

V – Unidade de Resposta Audível (URA) configurável em múltiplos níveis, com direcionamento por setor, mensagens institucionais, regras de atendimento e transbordo para atendentes;

VI – recursos de gravação, armazenamento, consulta e auditoria das chamadas, com mecanismos de pesquisa e rastreabilidade por parâmetros pertinentes, observados os requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e temporalidade de armazenamento;

VII – controlador de borda para gerenciamento e proteção das sessões de comunicação, incluindo os mecanismos de sinalização, criptografia e controle de acesso pertinentes;

VIII – recursos de comunicação unificada, softphones e mobilidade, permitindo utilização dos ramais institucionais nos dispositivos e sistemas operacionais compatíveis com as necessidades do Conselho;

IX – interfaces e conectores para integração com os sistemas corporativos e os canais digitais previstos no escopo, incluindo Chatbot e WhatsApp corporativo; e

X – mecanismos de monitoramento, registro de incidentes, gestão de capacidade, elaboração de relatórios, atualização de componentes e recuperação dos serviços.

3.1.2. A solução deverá preservar a interoperabilidade com os recursos tecnológicos que permanecerem em operação, permitindo a continuidade das integrações necessárias aos processos de negócio e evitando substituições ou investimentos adicionais que não estejam tecnicamente justificados. A utilização de infraestrutura virtualizada deverá dispensar a aquisição de servidores físicos ou equipamentos dedicados adicionais para as funções que possam ser executadas adequadamente no ambiente institucional existente, sem prejuízo dos requisitos de capacidade, redundância, segurança e desempenho.

3.1.3. Quantitativos estimados e composição da solução

O dimensionamento dos bens e serviços considera o histórico de utilização de 2025, os registros de bilhetagem e tráfego, os quantitativos atuais de usuários e pontos de comunicação, a projeção de crescimento institucional para o período de 2026 a 2030 e a experiência da equipe técnica com a execução contratual vigente.

a) Capacidade de usuários, ramais e pontos de utilização

O dimensionamento considera até 300 usuários, ramais ou pontos de utilização, conforme a distribuição funcional e as necessidades de comunicação do CRCSP. Esse total resulta da seguinte composição:

Parâmetro	**Quantidade**	**Fundamentação**
Usuários atuais da estrutura administrativa e de gestão	171	Quadro de referência obtido do Portal Transparência
Pontos de utilização operacional e compartilhada	41	Portaria, garagem, salas de reunião e demais ambientes
Crescimento projetado para 2026 a 2030	88	Projeção de provimento e expansão institucional baseada nas convocações do atual concurso vigente
Total dimensionado	**300**	

b) Infraestrutura virtualizada, equipamentos e licenciamento

A composição de referência do ETP compreende os seguintes componentes:

Componente ou recurso	**Quantidade de referência**	**Finalidade**
Servidor virtual principal de comunicação	1	Processamento e controle de chamadas
Servidor virtual de contingência	1	Redundância e continuidade operacional
Servidor ou serviço de gerenciamento de licenças	1	Controle dos direitos de uso
Servidor ou serviço de Contact Center	1	

		Gestão de filas, agentes e distribuição de chamadas
Servidor ou serviço de mídia e conferência	1	Funcionalidades de mídia e conferência
Servidor de gravação e auditoria	1	Gravação, armazenamento e consulta de chamadas
Controlador virtual de borda	1	Proteção e controle das sessões de comunicação
Telefones IP intermediários	183, mais até 88 por demanda	Postos administrativos e para a expansão estimada
Telefones IP avançados	12	Postos da Alta Gestão com necessidades funcionais específicas, tais como a video conferência
Licenças de controle de chamadas e ramais	212, mais até 88 por demanda	Até 300 usuários ou ramais
Licenças de softphone e mobilidade	212, mais até 88 por demanda	Acesso por computadores e dispositivos móveis
Licenças de controlador de borda — perfil padrão	50	Recursos de controle de sessões
Licenças de controlador de borda — perfil avançado	50	Recursos avançados de controle de sessões
Licença de criptografia do controlador de borda	1	Recursos de proteção criptográfica
Licenças de Contact Center	17	Agente
Licenças de Contact Center	15	Voz e Gravação
Licenças de Contact Center	14	Multicanal Digital
Licenças de Contact Center	2	Supervisão
Licenças de entroncamento SIP	150	Integração com os canais de telefonia externa
Conjunto de integração por API para chatbot e WhatsApp	2	Integração dos canais digitais via API de Terceiros
Headsets USB para atendimento	17	Equipamento de comunicação dos usuários do Contact Center

Os quantitativos de servidores representam funções ou instâncias previstas na arquitetura de referência, não implicando necessariamente a aquisição de servidores físicos independentes. O fornecimento deverá considerar a execução sobre a infraestrutura virtualizada institucional e as licenças, configurações e recursos necessários ao funcionamento integrado dos componentes.

Os telefones IP e os headsets previstos em comodato deverão ser fornecidos, instalados, configurados, mantidos e substituídos pela contratada nas condições estabelecidas no Termo de Referência. A expansão dos quantitativos por demanda deverá depender de necessidade efetiva, solicitação formal e autorização da Administração, observados os limites e preços contratuais.

c) Dimensionamento do tráfego telefônico

A memória de cálculo do ETP utiliza o volume de 87.004 ligações, apurados com base nos registros de 2025. Para o dimensionamento preliminar dos canais simultâneos, o ETP adota a conversão do volume de minutos em tráfego médio e aplica fatores de pico, sazonalidade e simultaneidade:

- Tráfego em Horas = Volume de minutos (desconsiderando as comunicações internas) / 60
- Tráfego em Horas = 210.247 / 60 = 3.504 horas anuais / 292 horas mensais
- Tráfego em Hora de Pico (20%) = 292 * 0,20 = 58,4 (janela de horas úteis de maior tráfego no mês)
- Sazonalidade (20%) = 58,4 + 20% = 70 horas úteis/mês
- Pico Extremo (1,5x) = 70 * 1,5 = 105 horas úteis/mês
- Erlangs Pico = 105 / 21 dias úteis = 5 Erlangs

Além do dimensionamento técnico, diante da possibilidade de usos simultâneos em ligações externas, estimadas em 17,5% (Média entre 15 e 20%), considerando 171 colaboradores e 41 pontos operacionais (Total 212): 212 * 0,175 = 37 Canais Ocupados.

- Neste sentido estima-se 42 Canais Ocupados.
- Benchmarking Faixa Ótima de Ocupação:

TCESP: 300 usuários, 35% de ocupação de canais
CGM-SP: 250 usuários, 32% de ocupação
ALESP: 400 usuários, 38% de ocupação
Média de mercado: 30-40% taxa de ocupação idea

Taxa de Ocupação = 42/150 = 28%: A taxa de 28% situa-se próxima à margem de entrada da faixa ótima de utilização de infraestrutura de voz (30% a 40%). Essa folga técnica garante latência zero na sinalização SIP, evita retentativas de chamadas e mantém resiliência operacional. Havendo a expansão prevista de 88 novas licenças corporativas (elevando o teto físico para 58 canais ocupados), a Taxa de Ocupação permanecerá estritamente dentro da faixa ótima: 58/150 = 38,6%

Margem de Escalabilidade: O limite recomendado por boas práticas para disparo de expansão de capacidade é de 80% de ocupação (equivalente a 120 canais em uso simultâneo). A capacidade atual de 150 canais suporta um crescimento vegetativo de tráfego de até 185% antes de atingir esse limiar de alerta.

O ETP também registra a disponibilidade atual de 150 canais externos de telefonia para que a infraestrutura de voz permaneça em faixa ótima de utilização (30% a 40%), garantindo baixa latência, evitando retentativa de chamadas e compatibilizada com o dimensionamento técnico para margem de expansão mantendo as condições de continuidade operacional.

d) Serviços de sustentação, manutenção e apoio técnico

A estimativa preliminar de serviços técnicos recorrentes considera a experiência do contrato vigente e as atividades necessárias à preservação do funcionamento da solução:

Atividade	Quantidade estimada	Unidade ou regime
Manutenção preventiva	16	Horas mensais
Atendimento a chamados	40	Horas mensais estimadas
Gestão e planejamento	20	Horas mensais
Projetos e melhorias	12	Horas mensais
Total de atividades estimadas	**88**	**Horas mensais**
Suporte remoto e monitoramento	24x7	Regime de cobertura

A contratada deverá manter mecanismos de registro, classificação, atendimento, escalonamento e acompanhamento de incidentes, bem como prestar atendimento presencial quando necessário ao restabelecimento dos serviços, conforme os níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

Para alterações, configurações, integrações, implantação de funcionalidades e outras atividades não abrangidas pelo suporte e pela manutenção ordinários, o ETP estima um catálogo correspondente a 10.330 unidades de serviço técnico (UST). O dimensionamento considera o esforço-base de cada atividade, o multiplicador de complexidade e a quantidade estimada de ocorrências, conforme a seguinte metodologia:

- Esforço por ocorrência = esforço-base em UST × multiplicador de complexidade.
- Esforço total estimado por atividade = esforço por ocorrência × quantidade de ocorrências prevista.

As UST deverão ser utilizadas exclusivamente sob demanda, mediante solicitação, autorização prévia, execução comprovada e aceite da fiscalização, observadas as regras de medição e pagamento.

e) Capacitação e documentação técnica

A solução deverá incluir capacitação inicial e transferência de conhecimento para permitir que a equipe do CRCSP acompanhe a execução contratual, fiscalize os serviços e, conforme os perfis de acesso concedidos, administre os recursos sob sua responsabilidade.

O ETP prevê treinamento inicial de 64 horas para seis profissionais da equipe de TI e reciclagem anual de oito horas, além de orientações complementares quando houver implementação de novas funcionalidades ou atualizações relevantes. Além disso os Agentes e Supervisores receberão treinamento, de 4 e 16 horas, respectivamente, para operar a plataforma de Call Center. Deverão ser entregues documentação de arquitetura, inventário, configurações, procedimentos operacionais, instruções de diagnóstico, planos de recuperação e demais registros necessários à sustentação e à transição contratual.

3.2. Ciclo de vida da solução

A contratação deverá abranger as etapas necessárias à implantação, utilização, sustentação, evolução e descontinuidade ordenada da solução, conforme descrito a seguir.

I – Implantação, configuração e transição inicial

A contratada deverá elaborar e submeter à aprovação do CRCSP o plano de implantação, contemplando levantamento do ambiente, inventário dos componentes, validação dos requisitos, planejamento das

integrações, configuração dos recursos virtuais, provisionamento dos ramais, parametrização das filas e árvores de URA, instalação e configuração dos terminais, preparação dos mecanismos de monitoramento, execução dos testes e capacitação inicial.

A implantação deverá ser planejada para preservar a continuidade dos serviços existentes, incluindo testes de interoperabilidade, desempenho, segurança, contingência e recuperação antes da entrada em produção. O ETP considera, como referência, um cronograma inicial de 30 dias (Fase 1), sujeito à validação no planejamento executivo e às condições efetivas da transição.

II – Operação continuada

Após a implantação, homologação e autorização formal para início da operação continuada, a contratada deverá assegurar o funcionamento dos recursos contratados, incluindo licenciamento, manutenção, suporte técnico, monitoramento, atendimento a incidentes, gerenciamento de capacidade, atualização dos componentes e elaboração de relatórios gerenciais.

O horizonte contratual considerado no ETP é de 60 meses, sendo que ao menos 1 mês será consumido pela Fase 1 (Implementação), restando 59 meses, os quais deverão ser mantidos os níveis de serviço, a documentação atualizada e as condições de segurança, disponibilidade e desempenho previstas na contratação.

III – Manutenção preventiva e corretiva

A manutenção preventiva deverá compreender a verificação periódica dos componentes, análise de registros e indicadores, verificação de licenças, validação de cópias de segurança, testes de redundância, avaliação de qualidade de voz, inspeção dos terminais fornecidos e verificação das integrações.

A manutenção corretiva deverá abranger diagnóstico, correção de falhas, substituição de componentes defeituosos, testes após intervenção e documentação das providências realizadas.

Os atendimentos deverão ser registrados em sistema próprio, com identificação do incidente, causa-raiz quando apurada, ações executadas e confirmação do restabelecimento dos serviços.

Os equipamentos e acessórios fornecidos em comodato deverão permanecer cobertos pelas obrigações de manutenção e substituição previstas no contrato, sem transferência ao CRCSP dos custos de reparo ou reposição decorrentes de defeitos, desgaste natural ou utilização regular, observadas as condições contratuais aplicáveis.

IV – Segurança, monitoramento e recuperação

A solução deverá dispor de mecanismos de monitoramento contínuo dos componentes críticos, incidentes, utilização de recursos, qualidade de voz, disponibilidade e capacidade. Deverão ser mantidos procedimentos de backup, restauração, controle de acesso, registro de eventos, atualização de segurança e resposta a incidentes.

Como referências preliminares de recuperação, o ETP estabelece objetivo de tempo de recuperação (RTO) de até quatro horas e objetivo de ponto de recuperação (RPO) de até 24 horas, a serem confirmados e aplicados aos componentes e dados pertinentes. Os procedimentos de recuperação deverão ser documentados e testados periodicamente.

A disponibilidade mensal deverá ser de, no mínimo, 99,5%, observados os critérios de apuração e exclusões expressamente definidos no instrumento contratual. Os parâmetros de qualidade de voz deverão considerar MOS igual ou superior a 4,0, latência inferior a 150 ms, jitter inferior a 30 ms e perda de pacotes inferior a 1%, de acordo com as condições técnicas e os métodos de medição estabelecidos para a solução.

V – Expansão e evolução tecnológica

Durante a vigência, a solução deverá permitir a ampliação de usuários, ramais, terminais, licenças, posições de atendimento e integrações, conforme a demanda efetiva e mediante os procedimentos de autorização.

As atualizações e melhorias deverão ser planejadas de forma a preservar a segurança, a interoperabilidade, a integridade dos registros e a continuidade dos serviços. Intervenções que possam afetar a operação dependerão de planejamento, comunicação prévia e autorização da Administração, com previsão de testes e procedimentos de retorno à condição anterior, quando aplicável.

A expansão não deverá implicar aquisição ou contratação automática de quantitativos não utilizados. A execução de itens sob demanda dependerá de necessidade documentada, disponibilidade contratual e autorização competente.

VI – Encerramento, transição e destinação final

Ao final da vigência, a contratada deverá assegurar a transição para a Administração ou para eventual prestador sucessor, disponibilizando documentação técnica atualizada, inventários, configurações, registros operacionais, informações necessárias à continuidade dos serviços e exportação dos dados e históricos contratuais que devam ser preservados.

Os telefones IP, headsets e demais bens cedidos em comodato deverão ser devolvidos conforme procedimento formal de encerramento. A contratada deverá retirar os equipamentos sob sua responsabilidade e promover a destinação ambientalmente adequada dos bens e componentes que não forem reaproveitados, observadas as normas aplicáveis de resíduos sólidos e logística reversa.

Os dados e registros mantidos pela contratada deverão ser devolvidos ou disponibilizados ao CRCSP, conforme aplicável, e as cópias remanescentes eliminadas de forma segura quando não houver fundamento para sua conservação. A eliminação deverá ser documentada, ressalvadas as hipóteses legais de retenção.

3.3. Sustentabilidade e custos do ciclo de vida

3.3.1. A concepção da solução deverá privilegiar o aproveitamento da infraestrutura de virtualização existente no CRCSP, a interoperabilidade com os recursos em operação e a redução de aquisições de equipamentos dedicados que não sejam necessários. O uso de terminais compatíveis com alimentação PoE, quando suportado pela infraestrutura instalada, deverá contribuir para simplificar a alimentação elétrica dos aparelhos e reduzir a utilização de fontes externas individuais.

3.3.2. Os equipamentos fornecidos deverão observar os requisitos de eficiência energética, segurança, qualidade e conformidade aplicáveis à respectiva categoria, mediante documentação ou certificação tecnicamente pertinente. Os procedimentos de manutenção, reparo e substituição deverão considerar a conservação dos bens e o prolongamento de sua vida útil, sem comprometer a segurança ou a disponibilidade dos serviços.

3.3.3. A contratada deverá responsabilizar-se pela retirada e destinação ambientalmente adequada dos equipamentos e componentes sob sua responsabilidade, inclusive mediante logística reversa quando aplicável, fornecendo os registros comprobatórios pertinentes.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

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

4.1.1. Assegurar a continuidade e a disponibilidade dos serviços de comunicação corporativa e atendimento multicanal do CRCSP, garantindo suporte aos processos institucionais de atendimento ao público, fiscalização profissional, registro profissional, comunicação interna e demais atividades que dependam desses recursos, com disponibilidade mensal mínima de 99,5%;

4.1.2. Proporcionar capacidade de atendimento compatível com a demanda atual e sua evolução, considerando o histórico de aproximadamente 87.004 ligações, os perfis de utilização dos recursos de comunicação, a necessidade de atendimento simultâneo e a projeção de até 300 usuários, ramais ou pontos de utilização no horizonte de planejamento;

4.1.3. Garantir a segurança, a integridade e a rastreabilidade das comunicações e das informações associadas, preservando as integrações necessárias com os sistemas e serviços corporativos, os mecanismos de controle de acesso e a proteção de dados pessoais, de modo a assegurar a continuidade dos processos institucionais e o adequado acompanhamento e auditoria dos serviços.

Requisitos de Capacitação

4.2. A contratada deverá realizar a capacitação inicial, a transferência de conhecimento e as reciclagens necessárias à utilização, operação, administração e fiscalização da solução, observados os públicos, as cargas horárias e os conteúdos mínimos definidos no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

4.2.1. A capacitação inicial deverá totalizar 84 (oitenta e quatro) horas, compreendendo 64 (sessenta e quatro) horas destinadas à equipe técnica de TI, 4 (quatro) horas para até 15 (quinze) agentes e 16 (dezesseis) horas para até 2 (dois) supervisores do Contact Center, a ser realizada presencialmente nas dependências do CRCSP e concluída em até 30 (trinta) dias contados do início da fase de implantação da solução, fornecendo todo o acervo documental técnico em língua portuguesa ou inglesa, disponibilizado em formato digital editável (Word/Excel), diagramas em formato nativo (Microsoft Visio ou equivalente vetorizado) e conteúdos multimídia quando disponíveis conforme o detalhamento do ETP.

4.2.2. A contratada deverá realizar reciclagem anual de, no mínimo, 8 (oito) horas, abrangendo atualizações, novas funcionalidades e procedimentos operacionais e de segurança, além de orientações complementares quando necessárias em razão de alterações relevantes na solução.

4.2.3. Treinamentos técnicos individuais ou complementares não abrangidos pelas capacitações previstas nos itens anteriores poderão ser solicitados sob demanda, mediante utilização do catálogo de serviços em UST, condicionados à autorização prévia da Administração, à comprovação da execução e ao aceite da fiscalização.

4.2.4. Os treinamentos deverão observar as condições de execução e os prazos definidos no ETP, com fornecimento dos materiais didáticos e da documentação de apoio pertinentes, registro das atividades realizadas e comprovação da participação e da carga horária cumprida.

4.2.5. Os custos das capacitações iniciais e das reciclagens previstas neste item deverão estar incluídos no preço contratado, vedada a cobrança adicional por obrigações já contempladas na remuneração ordinária. Os serviços adicionais em UST serão remunerados exclusivamente quando previamente autorizados, efetivamente executados e aceitos pela fiscalização.

4.2.6. O CRCSP fará a Avaliação de Reação dos Treinamentos por meio da aplicação de formulário eletrônico próprio, ao final do curso ministrado, junto aos treinandos.Será considerada a média 8 da NOTA DE DESEMPENHO (ND) como índice mínimo de aceitação para o curso;

4.2.6.1. Caso a ND obtida através da Avaliação de Reação do Treinamento da turma, seja inferior a 8, a CONTRATADA deverá realizar novamente o Treinamento promovendo ajustes de forma a melhorar os itens avaliados abaixo da média 8;

Requisitos Legais

4.3. O processo de contratação, a solução de TIC e sua execução deverão observar, no que couber, a Constituição Federal de 1988, especialmente o art. 37, e as seguintes disposições legais, regulamentares e normativas:

I – Contratações públicas e governança de TIC:
a) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação pública;

b) Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, relativa ao processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação;

c) Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, relativa aos procedimentos para pesquisa de preços;

d) Instrução Normativa SEGES nº 58, de 8 de agosto de 2022, relativa à elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares;

e) Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022, relativa à elaboração dos Termos de Referência; e

f) Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, relativa às licitações eletrônicas pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, quando aplicável.

II – Normas do CRCSP:
a) Portaria CRCSP nº 043/2026, especialmente suas disposições aplicáveis ao planejamento e à contratação; e

b) demais atos normativos internos vigentes do CRCSP pertinentes à contratação, à governança, à segurança da informação e à gestão contratual, conforme sua aplicabilidade.

III – Proteção de dados, transparência e registros de comunicação:
a) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

b) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 — Lei de Acesso à Informação (LAI); e

c) Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 — Marco Civil da Internet, quando aplicável aos serviços digitais e ao tratamento e à guar2tivamente aplicáveis ao objeto e à execução contratual.

IV – Normas técnicas de segurança da informação:

a) ABNT NBR ISO/IEC 27001, edição vigente — Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade; Sistemas de gestão da segurança da informação; Requisitos.

V – Telecomunicações:

a) Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 — Lei Geral de Telecomunicações; e

b) regulamentos e atos normativos da Anatel efetivamente aplicáveis aos serviços abrangidos pela contratação.

VI – Sustentabilidade e gestão de resíduos:

a) Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 — Política Nacional de Resíduos Sólidos;

b) ABNT NBR 16156:2013 — execução de atividades de manufatura reversa de resíduos eletroeletrônicos e confirmada sua aplicabilidade; e

c) demais normas ambientais aplicáveis à coleta, ao transporte, à reutilização, à reciclagem e à destinação ambientalmente adequada dos equipamentos.

Requisitos de Manutenção

4.4. A contratada deverá assegurar, durante toda a vigência contratual, a manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva da solução de TIC, abrangendo os componentes de software, as configurações, as integrações, os equipamentos e os acessórios fornecidos em comodato, de modo a preservar a disponibilidade, a segurança, o desempenho, a compatibilidade e a continuidade dos serviços, observados os requisitos técnicos e os níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.

4.4.1. A manutenção deverá contemplar as seguintes modalidades:

I – Manutenção preventiva: execução periódica de inspeções, verificações, testes, ajustes, atualizações e demais atividades destinadas a prevenir falhas, reduzir riscos de indisponibilidade e preservar a integridade, a segurança e a vida útil dos componentes da solução;

II – Manutenção corretiva: diagnóstico, tratamento e solução de incidentes, defeitos e falhas, incluindo identificação da causa-raiz, reparo ou substituição de componentes, execução de testes de validação e documentação das intervenções realizadas;

III – Manutenção adaptativa: realização de ajustes necessários à preservação da compatibilidade, da interoperabilidade e do funcionamento da solução diante de alterações nos ambientes tecnológicos, sistemas integrados, interfaces, protocolos ou requisitos operacionais; e

IV – Manutenção evolutiva: aplicação de correções, atualizações, melhorias funcionais e evoluções tecnológicas destinadas a manter a solução atualizada, segura e compatível com as necessidades institucionais, respeitados o escopo contratado, os procedimentos de homologação e os mecanismos de autorização estabelecidos pelo CRCSP.

Suporte técnico e atendimento

4.4.2. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico remoto em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, com monitoramento proativo, com alertas automáticos (e-mail e SMS), da infraestrutura abrangida pela contratação, recepção de incidentes, registro de chamados e acompanhamento até a solução definitiva (tempo real com análise de tendências).

4.4.2.1. O atendimento deverá permitir a abertura e o acompanhamento de chamados por portal eletrônico e pelos demais canais: e-mail, telefone, inclusive linha telefônica direta (0800 24x7 para P1/P2 e WhatsApp Business em Horário comercial, com geração de protocolo, registro de data e hora, classificação de severidade, histórico das intervenções e consulta ao andamento das solicitações.

4.4.2.2. O monitoramento deverá abranger, no mínimo, a disponibilidade dos servidores e serviços, a utilização dos canais de comunicação, a qualidade de voz, a latência, o jitter, a perda de pacotes, o consumo de recursos computacionais e os eventos relevantes de segurança e licenciamento.

4.4.2.3. Quando o incidente não puder ser solucionado remotamente, através de canais criptografados para diagnóstico, análise de logs, correção de bugs, parametrização de configurações e aplicação de correções, dentro do prazo aplicável, a contratada deverá providenciar atendimento técnico presencial por profissional tecnicamente certificado/habilitado, nas dependências do CRCSP, observados os prazos definidos para a respectiva severidade.

4.4.2.3.1. Local de Atendimento: Sede CRCSP: Rua Rosa e Silva, 60 - Higienópolis, São Paulo/SP.

4.4.2.4. A contratada deverá manter procedimentos de diagnóstico, escalonamento, acionamento de especialistas e disponibilidade de peças e equipamentos de reposição compatíveis com os prazos de atendimento e solução estabelecidos neste Termo de Referência.

Manutenção preventiva

4.4.3. As atividades de manutenção preventiva deverão ser realizadas de forma planejada, com periodicidade compatível com os componentes e os riscos envolvidos, mediante programação prévia e autorização do CRCSP, preferencialmente em janelas que minimizem o impacto sobre as atividades institucionais.

4.4.3.1. As rotinas preventivas de periodicidade mensal deverão compreender, no mínimo:

I – execução e verificação das rotinas de backup das configurações, dos bancos de dados e dos componentes necessários à recuperação da solução, incluindo backup completo mensal e teste amostral de restauração, sem prejuízo dos backups automatizados diários necessários ao atendimento dos objetivos de recuperação;

II – análise dos registros de eventos, dos logs de segurança e de auditoria e dos indicadores de utilização de CPU, memória, armazenamento e demais recursos computacionais pertinentes;

III – verificação da integridade, da validade e da regularidade das licenças utilizadas pela solução, inclusive dos mecanismos de gerenciamento de licenças; e

IV – identificação de tendências de degradação, saturação de recursos, falhas recorrentes ou outras condições que possam comprometer a disponibilidade e o desempenho dos serviços, com indicação das medidas preventivas recomendadas.

4.4.3.2. As rotinas de periodicidade trimestral deverão compreender, no mínimo:

I – inspeção física e limpeza dos equipamentos, conectores, cabos, terminais telefônicos e acessórios fornecidos em comodato, incluindo a verificação das condições de funcionamento e uso dos headsets;

II – testes controlados dos mecanismos de redundância e alta disponibilidade, inclusive da comutação para a instância de contingência, conforme procedimento previamente aprovado pelo CRCSP;

III – avaliação da qualidade de voz e das condições de rede, com verificação dos seguintes parâmetros: MOS igual ou superior a 4,0; latência inferior a 150 ms; jitter inferior a 30 ms; perda de pacotes inferior a 1%; VLAN 100; e entrega de energia PoE.

IV – testes funcionais das árvores de URA, dos menus, das filas e dos mecanismos de transbordo, conforme aplicável;

V – verificação da integridade das gravações de chamadas, da indexação dos áudios; e

VI – testes das integrações com os sistemas corporativos e os canais digitais abrangidos pela contratação, bem como dos recursos de conferência, grupos de busca e softphones, conforme aplicável à solução implantada.

Atividades Contínuas e Preventivas Especiais

4.4.3.3. A manutenção preventiva deverá incluir a avaliação e a aplicação de atualizações de segurança, patches, correções de software e firmware e demais atualizações recomendadas pelo fabricante, observadas a criticidade, a compatibilidade técnica e as condições operacionais da solução.

4.4.3.4. As correções de segurança classificadas como de alta criticidade deverão ser avaliadas e aplicadas prioritariamente, observando-se o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após sua disponibilização, quando tecnicamente aplicáveis e desde que não haja impedimento justificado. A aplicação deverá ser precedida de backup e acompanhada de testes, preferencialmente em ambiente de homologação quando disponível.

4.4.3.5. As atualizações funcionais e as alterações de versão deverão ser precedidas de avaliação de impacto, planejamento, comunicação prévia ao CRCSP e definição da janela de manutenção. As atualizações de versão deverão depender de aprovação formal do CRCSP, planejamento detalhado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, treinamento da equipe, e procedimentos de teste, contingência e reversão, quando tecnicamente aplicáveis.

4.4.3.6. A contratada deverá realizar a substituição preventiva de equipamentos e acessórios que apresentem desgaste excessivo ou sinais de falha capazes de comprometer sua utilização, incluindo, conforme aplicável, terminais telefônicos, headsets, fontes de alimentação e cabos.

Manutenção corretiva e níveis de atendimento

4.4.4. Os incidentes deverão ser registrados, classificados automaticamente por grau de severidade e acompanhados até a efetiva solução. A classificação deverá considerar o impacto sobre a disponibilidade, a abrangência da falha, a criticidade do serviço afetado e a existência de alternativa operacional.

4.4.4.1. Para dimensionamento do atendimento e da equipe de suporte, serão observados os seguintes prazos máximos, conforme a matriz de severidade:

Severidade	Caracterização resumida	Resposta remota	Atendimento presencial	Solução definitiva	Cobertura
P1 – Crítica	Indisponibilidade total do PABX, falha crítica sem comutação por contingência, interrupção total do Contact Center, da URA ou dos canais SIP contratados	30 minutos	2 horas	8 horas	24x7
P2 – Alta	Degradação superior a 30% dos ramais ativos, falha de componente crítico de redundância ou licenciamento, indisponibilidade de gravação ou degradação generalizada da qualidade de voz	1 hora	4 horas	24 horas	8x5 estendido, de segunda a sexta-

					feira, das 7h às 20h
P3 – Média	Falha localizada em ramais ou equipamentos individuais (<10), problema pontual em softphone ou necessidade de reconfiguração de URA ou fila sem indisponibilidade total	2 horas	8 horas	72 horas	8x5, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h
P4 – Baixa	Dúvidas operacionais, ajustes cadastrais, solicitações de relatórios, orientações de uso e solicitações de baixa criticidade	4 horas	24 horas, quando necessário	120 horas	8x5, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

4.4.4.2. Os prazos serão contados a partir do registro do incidente, conforme a regra de contagem definida neste Termo de Referência. Os prazos de resposta, de atendimento presencial e de solução definitiva são obrigações distintas e deverão ser aferidos separadamente.

4.4.4.3. A contratada deverá realizar, conforme a natureza do incidente, o diagnóstico remoto na tentativa da resolução lógica, do ajuste de parâmetros ou reboot do serviço, se possível a aplicação dessa abordagem; o acionamento de técnico presencial para a identificação da causa-raiz, o reparo ou a substituição do componente defeituoso, os testes de validação e o registro da solução adotada.

4.4.4.4. Os prazos máximos de solução não dispensam a adoção imediata de medidas de contingência destinadas a reduzir o impacto operacional e restabelecer os serviços críticos.

Continuidade operacional e recuperação

4.4.5. A contratada deverá observar os seguintes parâmetros de continuidade e recuperação da solução:

I – Disponibilidade mensal: igual ou superior a 99,5%, conforme fórmula, critérios de apuração e exclusões expressamente definidos neste Termo de Referência;

II – Objetivo de tempo de recuperação (RTO): retomada operacional por meio dos mecanismos de contingência e redundância ativo-ativo, com objetivo de recuperação inferior a 4 (quatro) horas; e

III – Objetivo de ponto de recuperação (RPO): perda máxima tolerável de dados, registros e parametrizações correspondente a menos de 24 (vinte e quatro) horas, mediante rotinas de backup e recuperação compatíveis com esse objetivo.

4.4.5.1. A retomada operacional por contingência, correspondente ao RTO, não se confunde com a solução definitiva do incidente. Em especial, o restabelecimento do serviço por comutação para a instância redundante não encerra, por si só, o chamado P1, que deverá permanecer aberto até a correção definitiva da falha, observado o prazo máximo de 8 (oito) horas.

4.4.5.2. A contratada deverá manter e testar os procedimentos de backup, restauração e recuperação, documentando os resultados e as evidências de execução, de modo a permitir a verificação do atendimento aos objetivos de continuidade.

Equipamentos em comodato, peças e cobertura da manutenção

4.4.6. A contratada será responsável pela manutenção e pelo suporte técnico dos equipamentos e acessórios fornecidos em comodato durante toda a vigência contratual, incluindo peças, mão de obra, deslocamentos, instalação, configuração, parametrização e testes necessários ao restabelecimento do funcionamento.

4.4.6.1. Os defeitos, as falhas, o desgaste natural e as ocorrências decorrentes do uso regular dos equipamentos e acessórios deverão ser reparados ou solucionados mediante substituição, sem ônus adicional para o CRCSP.

4.4.6.2. Os equipamentos e componentes utilizados em substituição deverão ser novos, de primeiro uso, originais ou equivalentes homologados pelo fabricante, compatíveis com a solução e com as funcionalidades contratadas.

4.4.6.3. A eventual caracterização de dano decorrente de mau uso, perda, furto ou roubo deverá observar o procedimento específico previsto neste Termo de Referência, com apuração das circunstâncias e apresentação das evidências técnicas pertinentes, não se presumindo a responsabilidade do CRCSP exclusivamente pela ocorrência da falha.

4.4.6.4. Substituição programada de equipamentos por ciclo tecnológico. Caso a Administração decida prorrogar a vigência do contrato, em relação ao período inicial de 60 (sessenta) meses, os equipamentos e acessórios fornecidos em comodato, serão integralmente substituídos, independentemente de sua condição individual de uso, antes do início do período prorrogado.A obrigação de substituição deverá ser considerada na composição dos preços ofertados, abrangendo o fornecimento, a instalação, a configuração, a retirada dos equipamentos substituídos e sua destinação ambientalmente adequada, sem cobrança extraordinária ao CRCSP. A prorrogação subsequente da vigência, após a realização dessa substituição, não ensejará nova substituição integral automática, salvo se houver previsão expressa e justificada no instrumento contratual.

Registro, comprovação e garantia

4.4.7. Cada intervenção corretiva e cada atividade preventiva deverão ser documentadas em ordem de serviço ou relatório técnico correspondente, contendo, conforme aplicável, a identificação do incidente ou da rotina executada, a data e a hora, o diagnóstico, a causa-raiz, as ações realizadas, os componentes substituídos, os testes efetuados, os resultados obtidos e a identificação do profissional responsável.

4.4.7.1. A manutenção preventiva deverá gerar, no mínimo, Relatório Técnico de Manutenção Preventiva, checklist das verificações realizadas e evidências das inspeções e dos testes executados. O encerramento dos chamados corretivos dependerá do registro da solução adotada e dos testes de validação pertinentes, sem prejuízo da fiscalização e do aceite pelo CRCSP.

4.4.8. As manutenções adaptativas e evolutivas abrangidas pela sustentação ordinária da solução deverão estar contempladas no preço contratado. As atividades adicionais que, de acordo com o ETP e o catálogo de serviços técnicos especializados medidos por Unidade de Serviço Técnico (UST), sejam caracterizadas como serviços sob demanda somente poderão ser executadas mediante ordem de serviço previamente autorizada, com escopo, esforço estimado, entregáveis, critérios de aceite e medição definidos, vedada a cobrança em duplicidade de atividades já incluídas no valor mensal ou na implantação/transição.

4.5. A garantia legal dos bens e serviços observará as disposições da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) conforme os prazos, as condições e o regime de contagem legalmente aplicáveis a cada bem ou serviço, sem prejuízo das obrigações contratuais de suporte, manutenção, reparo e substituição durante toda a vigência contratual.

Requisitos Temporais

4.6. Os prazos de execução deverão observar o cronograma de implantação, migração e transição operacional, bem como os níveis de serviço e as rotinas de sustentação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.6.1. A implantação da solução, incluindo a disponibilização dos componentes, o fornecimento e provisionamento dos equipamentos em comodato, a instalação e configuração do ambiente virtualizado, a migração, as integrações, os testes, a homologação e a entrada em produção, deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos, contados do início formal da Fase 1, registrado na respectiva Ordem de Serviço, conforme cronograma aprovado pelo CRCSP.

4.6.2. O cronograma de implantação deverá contemplar, no mínimo, as seguintes etapas:

I – Semanas 1 e 2: planejamento, levantamento técnico, inventário do ambiente existente, transferência de conhecimento e aprovação do plano de projeto;

II – Semanas 2 e 3: implantação dos componentes da solução, configuração do ambiente virtualizado, monitoramento, provisionamento de ramais e perfis, parametrização da URA e do Contact Center e execução das integrações previstas; e

III – Semanas 3 e 4: testes de conectividade, desempenho e contingência, validação dos níveis de serviço, homologação das funcionalidades, testes de chamadas, migração e entrada em produção, seguida de operação assistida.

4.6.3. A capacitação inicial deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos, contados do início da fase de implantação, observada a carga horária e os demais requisitos definidos no Termo de Referência e seus anexos.

4.6.4. A operação continuada, incluindo suporte técnico, monitoramento, manutenção, atendimento de incidentes e execução das atividades recorrentes, terá início após o recebimento definitivo da fase de implantação e a emissão da Ordem de Início do Serviço Continuado, conforme as condições contratuais, e permanecerá durante a vigência estabelecida.

4.7. Salvo disposição expressa em contrário, os prazos fixados em dias serão contados em dias corridos, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o do vencimento. Os prazos estabelecidos em horas serão contados a partir do registro do incidente, observados os regimes de cobertura e os critérios de contagem definidos para cada nível de severidade.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos máximos de atendimento e solução, especificados no item 4.4.4.1.

4.8.1. Para fins de classificação, deverão ser observadas as caracterizações dos incidentes e os critérios de severidade definidos no modelo de gestão contratual e no respectivo SLA, considerando o impacto operacional, a abrangência da ocorrência e a criticidade dos serviços afetados.

4.8.2. Os prazos de resposta remota, atendimento presencial e solução definitiva são distintos e deverão ser aferidos separadamente. O cumprimento de uma etapa não implica o encerramento do chamado nem dispensa o cumprimento dos prazos das etapas subsequentes.

4.8.3. A retomada operacional por meio dos mecanismos de contingência e redundância ativo-ativo deverá observar o objetivo de tempo de recuperação (RTO) inferior a 4 (quatro) horas. Esse prazo não substitui o prazo de solução definitiva do incidente, que deverá observar a severidade correspondente na tabela do item 4.4.4.1.

4.8.4. A solução deverá observar o objetivo de ponto de recuperação (RPO) inferior a 24 (vinte e quatro) horas, mediante execução e verificação das rotinas de backup e recuperação previstas neste Termo de Referência.

4.8.5. Durante a operação continuada, deverão ser observadas as seguintes periodicidades mínimas:

I – diária: monitoramento de alertas, disponibilidade e incidentes, com triagem e atendimento conforme os níveis de serviço;

II – mensal: emissão de relatório técnico de execução, análise dos indicadores, verificação de pendências e reunião de acompanhamento e avaliação de capacidade;

III – trimestral: execução da manutenção preventiva completa, revisão dos relatórios de níveis de serviço, análise da satisfação dos usuários e definição de ações de melhoria;

IV – semestral: avaliação formal do desempenho contratual, revisão dos processos operacionais e planejamento de capacidade; e

V – anual: emissão de relatório de governança, avaliação de obsolescência tecnológica e planejamento de evolução da solução, incluindo a renovação de licenças quando aplicável.

4.8.6. Os prazos específicos para aplicação de correções de segurança, atualizações funcionais e de versão, substituição de componentes, manutenção preventiva e demais intervenções técnicas deverão observar os requisitos de manutenção previstos neste Termo de Referência e as condições de autorização e homologação pelo CRCSP.

4.8.7. A contagem dos prazos, os registros de atendimento e os resultados obtidos deverão ser passíveis de verificação pela fiscalização contratual, por meio do sistema de chamados, das ordens de serviço, dos relatórios técnicos e das ferramentas de monitoramento da solução.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.9. A solução deverá observar os princípios e procedimentos estabelecidos nas políticas, normas e orientações de segurança da informação e privacidade do CRCSP, bem como a legislação aplicável, especialmente a Lei nº 13.709 /2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas destinadas a proteger os dados, as comunicações, os registros, os equipamentos e os demais ativos envolvidos na execução contratual contra acessos não autorizados, perda, alteração, divulgação indevida e demais incidentes de segurança.

4.9.1. Controle de acesso e rastreabilidade. A contratada deverá implementar e manter controles de acesso lógico e administrativo baseados, no mínimo, nos seguintes princípios:

I – menor privilégio necessário, limitando cada acesso às informações e funcionalidades indispensáveis à atividade autorizada;

II – segregação de funções e de responsabilidades, quando aplicável;

III – autenticação forte, com autenticação multifator (MFA) para acessos administrativos e remotos, quando tecnicamente suportada;

IV – identificação individual dos usuários, vedado o compartilhamento indevido de credenciais; e

V – registro e rastreabilidade dos acessos administrativos, das intervenções técnicas e das operações relevantes realizadas na solução, permitindo sua auditoria pelo CRCSP.

4.9.2. Acesso técnico à infraestrutura. Os acessos da contratada aos ambientes, sistemas e equipamentos do CRCSP deverão observar as seguintes condições:

I – acessos remotos somente mediante autorização prévia do CRCSP, por conexão protegida por VPN ou mecanismo corporativo equivalente formalmente autorizado;

II – acessos presenciais realizados com acompanhamento da equipe do CRCSP, conforme as regras institucionais de segurança física e lógica;

III – acessos emergenciais necessários ao tratamento de incidentes críticos comunicados imediatamente ao CRCSP, com formalização posterior das autorizações, intervenções e justificativas; e

IV – revogação dos acessos concedidos quando deixarem de ser necessários, especialmente em caso de desligamento ou substituição de profissionais vinculados à execução contratual.

4.9.3. Proteção das comunicações e dos dados. A solução deverá dispor de mecanismos de proteção compatíveis com a natureza dos dados tratados e com os riscos envolvidos, incluindo:

I – criptografia das comunicações, com utilização de TLS 1.2 ou versão superior compatível para a sinalização e de SRTP para a mídia de voz, conforme a arquitetura implementada;

II – proteção dos dados armazenados, incluindo gravações, bancos de dados, configurações e demais registros que contenham informações protegidas, mediante mecanismos de criptografia ou controles compensatórios tecnicamente justificados e aprovados pelo CRCSP;

III – mecanismos de segregação de rede e controle de tráfego, incluindo regras de firewall e controles de segurança aplicáveis à telefonia IP e às conexões externas;

IV – aplicação de atualizações e correções de segurança, tratamento de vulnerabilidades e adoção de configurações seguras, observados os requisitos de manutenção deste Termo de Referência; e

V – preservação da integridade, disponibilidade, confidencialidade e rastreabilidade dos dados, registros e configurações necessários à operação e à auditoria da solução.

4.9.4. Referências técnicas de segurança da informação. Os controles de segurança deverão considerar, no que couber, as boas práticas e os controles previstos na norma ABNT NBR ISO/IEC 27001, em sua edição aplicável, sem que essa referência, isoladamente, implique exigência de certificação da contratada.

4.9.5. Tratamento de dados pessoais. Para fins de execução contratual, o CRCSP atuará como controlador dos dados pessoais e a contratada como operadora, quando caracterizada essa relação nos termos da LGPD. A contratada deverá:

I – tratar os dados pessoais estritamente para as finalidades relacionadas à execução dos serviços e conforme as instruções documentadas do CRCSP;

II – limitar o tratamento aos dados necessários e pertinentes às atividades contratadas, vedada sua utilização para finalidades próprias, comerciais ou de terceiros sem fundamento jurídico e autorização aplicáveis;

III – manter a confidencialidade das informações e assegurar que seus empregados, representantes, prepostos e subcontratados autorizados estejam sujeitos a obrigações de sigilo e proteção de dados compatíveis com suas atribuições;

IV – manter registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito do contrato, disponibilizando as informações pertinentes ao CRCSP quando solicitadas; e

V – adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para prevenir acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado dos dados pessoais.

4.9.5.1. Os dados pessoais tratados no âmbito da solução poderão incluir informações financeiras dos profissionais vinculados aos serviços institucionais do CRCSP, além de dados de identificação, contato, registros de comunicação, gravações de voz e informações relacionadas aos perfis de acesso. O tratamento dessas informações deverá restringir-se às finalidades institucionais autorizadas pelo CRCSP, observando o disposto no item 4.9.5.

4.9.6. Gravações, registros e transparência. A solução deverá permitir o controle de acesso, a consulta autorizada, a rastreabilidade e a gestão dos prazos de retenção das gravações telefônicas e dos registros de comunicação e bilhetagem (logs/CDR).

4.9.6.1. As gravações de áudio deverão ser mantidas pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias, conforme previsto no ETP, ressalvadas as hipóteses de retenção adicional devidamente autorizadas pelo CRCSP, inclusive para atendimento de obrigação legal ou instrução de processo administrativo.

4.9.6.2. Os registros de comunicação e bilhetagem deverão ser armazenados e mantidos pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses, em conformidade com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), observadas a legislação aplicável, as regras institucionais de temporalidade e retenção de dados.

4.9.6.3. Quando houver gravação de chamadas, a solução deverá permitir a reprodução do aviso sonoro informativo previsto pelo CRCSP antes do direcionamento da chamada ao atendimento, conforme a configuração aprovada.

4.9.7. Incidentes de segurança e privacidade. A contratada deverá manter procedimentos de identificação, registro, avaliação, contenção, resposta e recuperação de incidentes de segurança relacionados à solução e aos dados tratados no âmbito do contrato.

4.9.7.1. A contratada deverá notificar o gestor do contrato e o encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO) indicado pelo CRCSP, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência, sobre qualquer incidente confirmado ou suspeita fundamentada que envolva vazamento, acesso não autorizado, perda, alteração ou

comprometimento da disponibilidade, integridade ou confidencialidade de dados pessoais ou informações institucionais.

4.9.7.2. A notificação deverá conter, na medida das informações disponíveis, a descrição da ocorrência, a data e a hora de identificação, os sistemas e dados potencialmente afetados, os impactos conhecidos, as medidas de contenção adotadas e as providências planejadas. A contratada deverá complementar as informações durante a apuração, cooperar com o CRCSP e preservar as evidências necessárias.

4.9.7.3. Compete ao CRCSP, na condição de controlador, avaliar e realizar, quando legalmente exigível, a comunicação do incidente à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares, sem prejuízo do dever da contratada de fornecer tempestivamente os subsídios necessários.

4.9.8. A contratada deverá prestar o apoio necessário ao CRCSP para o atendimento das solicitações dos titulares de dados pessoais relacionadas ao tratamento realizado no âmbito da contratação, inclusive demandas relativas a confirmação de tratamento, acesso, correção e eliminação, quando cabíveis e conforme orientação do controlador.

4.9.9. Ao término do contrato, ou mediante solicitação formal do CRCSP, a contratada deverá devolver os dados, registros e documentos que estejam sob sua guarda e promover a eliminação segura das cópias remanescentes, ressalvadas as hipóteses de conservação exigidas por obrigação legal ou regulatória. A eliminação deverá ser comprovada por declaração ou certificado, contendo a identificação dos conjuntos de dados abrangidos e a confirmação dos procedimentos executados.

4.9.10. A contratada deverá disponibilizar, quando solicitada pela fiscalização, evidências da implementação dos controles de segurança e privacidade exigidos, incluindo registros de acesso, relatórios de incidentes, documentação dos procedimentos de proteção de dados e comprovação das rotinas de retenção, devolução e eliminação segura, respeitados os limites de acesso e de confidencialidade aplicáveis.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10. Os serviços e os equipamentos abrangidos pela contratação deverão observar critérios de sustentabilidade ambiental, responsabilidade social, e acessibilidade, considerando o ciclo de vida da solução, a legislação aplicável, as diretrizes institucionais do CRCSP e, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União.

4.10.1. A solução deverá permitir a utilização do português brasileiro nos recursos de atendimento, nas mensagens institucionais, nas interfaces disponibilizadas aos usuários e nos materiais de orientação, conforme aplicável. A comunicação deverá observar clareza, adequação ao público atendido e acessibilidade dos canais e recursos abrangidos pela contratação, respeitados os requisitos institucionais do CRCSP e a legislação aplicável.

4.10.2. A execução contratual deverá privilegiar o aproveitamento da infraestrutura de virtualização existente no CRCSP e a interoperabilidade com os recursos institucionais em operação, evitando aquisições e instalações desnecessárias. Os terminais telefônicos deverão utilizar alimentação por PoE quando compatível com a infraestrutura disponibilizada, reduzindo a necessidade de fontes externas individuais.

4.10.3. Os equipamentos e as fontes de alimentação fornecidos deverão atender aos requisitos de segurança, qualidade, eficiência energética e conformidade aplicáveis às respectivas categorias, mediante documentação técnica ou certificação pertinente. Deverão ser ofertos equipamentos certificados pelo programa ENERGY STAR, quando houver categoria aplicável e modelos compatíveis com os requisitos da contratação, admitida comprovação técnica equivalente quando cabível.

4.10.4. As atividades de manutenção, reparo e substituição deverão priorizar a conservação dos equipamentos e o prolongamento de sua vida útil, sem comprometer a segurança, a qualidade ou a disponibilidade dos serviços. As substituições deverão observar as condições contratuais e o ciclo de vida dos bens fornecidos em comodato.

4.10.5. A contratada será responsável pela retirada e destinação ambientalmente adequada dos equipamentos, componentes e acessórios sob sua responsabilidade que se tornem obsoletos, danificados, substituídos ou desativados, inclusive ao término do comodato, sem custos financeiros ou logísticos adicionais para o CRCSP.

4.10.5.1. A coleta deverá ser formalmente agendada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, em alinhamento com a fiscalização contratual, e deverá ser realizada em condições que assegurem a integridade dos bens, a segurança do transporte e a prevenção de danos ambientais.

4.10.5.2. A contratada deverá providenciar o Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), ou documento de controle equivalente exigido pela regulamentação ambiental aplicável, e assegurar a destinação dos resíduos a instalações e empresas devidamente habilitadas e licenciadas para as atividades executadas.

4.10.5.3. A destinação deverá priorizar, quando técnica e legalmente viáveis, a reutilização, a recuperação de materiais e a reciclagem, observadas as normas aplicáveis à logística reversa e à gestão de resíduos eletroeletrônicos.

4.10.5.4. Quando houver atividade de manufatura reversa de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos, deverão ser observados os requisitos da ABNT NBR 16156:2013, ou da norma que a substitua, conforme aplicabilidade. A contratada deverá comprovar a destinação mediante entrega ao CRCSP de Certificado de Destinação Final e de Destruição ou Reciclagem, conforme a atividade executada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a coleta.

4.10.6. Proteção de dados e descarte seguro. Antes da reutilização, devolução ou destinação de equipamentos e meios de armazenamento que possam conter dados ou informações institucionais, deverão ser adotados os procedimentos de devolução, sanitização ou eliminação segura previstos neste Termo de Referência, respeitadas as obrigações de conservação de dados e registros.

4.10.7. Segurança e saúde no trabalho. A contratada deverá observar as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis às atividades executadas, inclusive as medidas de prevenção relativas à movimentação, ao carregamento e ao transporte dos equipamentos e resíduos. Quando houver trabalho em altura abrangido pelo campo de aplicação da NR-35, deverão ser cumpridos os requisitos e as medidas de prevenção previstos nessa norma.

4.10.8. Comprovação da destinação ambiental. A contratada deverá manter e disponibilizar à fiscalização, quando solicitado, os documentos que comprovem a coleta, o transporte e a destinação ambientalmente adequada dos equipamentos, componentes e resíduos abrangidos por sua responsabilidade, inclusive os manifestos, certificados e licenças pertinentes.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.11.1. Os componentes centrais de software da solução deverão ser implantados no ambiente de virtualização VMware vSphere existente no datacenter do CRCSP, aproveitando a infraestrutura computacional disponibilizada pela Contratante, sem utilização de appliances físicos para funções que devam ser executadas virtualmente, salvo autorização expressa da Contratante.

4.11.2. A arquitetura deverá contemplar instâncias virtuais redundantes para os componentes críticos, com mecanismos de alta disponibilidade e comutação automática para contingência, de forma a reduzir a indisponibilidade decorrente de falhas, observados os requisitos de continuidade e recuperação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.11.3. A integração com a rede pública de telefonia deverá utilizar entroncamento SIP nativo, observada a capacidade dimensionada para a contratação, evitando a necessidade de gateways físicos de conversão E1. A solução deverá suportar o protocolo SIP versão 2, conforme RFC 3261, e os codecs de áudio G.711, G.729 e G. 722 ou Opus, conforme compatibilidade dos componentes e necessidades de interoperabilidade. O padrão WebRTC deverá ser suportado quando aplicável aos recursos de comunicação via navegador.

4.11.4. O tráfego de voz deverá utilizar segmentação lógica dedicada à telefonia, conforme a arquitetura de rede validada pela área técnica do CRCSP, e mecanismos de priorização de tráfego por meio de QoS, CoS e DSCP, compatíveis com os padrões IEEE 802.1p e DiffServ, de modo a preservar a qualidade e a previsibilidade da comunicação.

4.11.5. Os terminais telefônicos IP físicos deverão suportar alimentação por Power over Ethernet (PoE), conforme os padrões IEEE 802.3af ou IEEE 802.3at, de acordo com a compatibilidade da infraestrutura disponibilizada pelo CRCSP, e permitir integração à rede corporativa sem comprometer sua segmentação e segurança.

4.11.6. A solução deverá permitir a integração com os sistemas corporativos do CRCSP, incluindo diretório institucional de identidades e usuários, sistemas de CRM/ERP e recursos de atendimento multicanal, por meio de interfaces, protocolos e APIs compatíveis e documentados, preservando a integridade dos dados e a continuidade dos serviços.

4.11.7. Os componentes, interfaces, protocolos e mecanismos de integração deverão ser compatíveis entre si e com a infraestrutura disponibilizada pelo CRCSP. A contratada deverá documentar os requisitos de infraestrutura, dependências, portas, protocolos, recursos computacionais e demais condições necessárias à implantação e à operação da solução.

4.12. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.13. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir, de modo a assegurar a implantação planejada da solução, sua compatibilidade com a infraestrutura tecnológica do CRCSP, a integridade das configurações e integrações, a continuidade dos serviços de comunicação e o cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.13.1. No início da execução, a contratada deverá realizar o levantamento técnico do ambiente existente e elaborar Plano de Projeto e de Implementação para aprovação do CRCSP, contemplando, no mínimo:

I – levantamento e validação dos requisitos técnicos, das condições de infraestrutura e dos pré-requisitos necessários à implantação;

II – inventário dos componentes existentes, levantamento da documentação disponível, histórico de incidentes relevantes e mapeamento dos procedimentos operacionais;

III – descrição das atividades, etapas, dependências, recursos técnicos, profissionais envolvidos e responsabilidades da contratada e do CRCSP;

IV – cronograma detalhado, com prazos, marcos de controle, janelas de intervenção, testes, homologação e entrada em produção;

V – identificação dos riscos técnicos e operacionais, medidas de mitigação, procedimentos de contingência e plano de reversão das alterações, quando necessário; e

VI – estratégia de migração, critérios de validação, entregáveis e condições para a entrada em produção e o recebimento da solução.

4.13.2. O Plano de Projeto deverá ser submetido à aprovação do CRCSP em prazo compatível com o cronograma de implantação, devendo estar aprovado antes da execução das atividades que dependam de sua definição. A aprovação do plano não eximirá a contratada da responsabilidade pela execução integral dos serviços e pelo cumprimento dos prazos e requisitos estabelecidos.

Requisitos de Implantação

4.14. A implantação, a migração e a transição operacional deverão ser concluídas em até 30 (trinta) dias corridos, contados do início formal da Fase 1, registrado na respectiva Ordem de Serviço, observadas as seguintes etapas de referência:

I – Planejamento, levantamento e inventário: realização de levantamento técnico, validação dos requisitos, inventário do ambiente existente, identificação das dependências e elaboração do Plano de Projeto;

II – Implantação e configuração: disponibilização e instalação dos componentes contratados, implantação dos componentes virtuais no ambiente VMware vSphere do CRCSP, configuração dos serviços, licenças, ramais, perfis, rotas, troncos, URA, Contact Center, gravação, monitoramento e integrações previstas; e

III – Testes, homologação e entrada em produção: execução dos testes integrados, validação dos requisitos funcionais e de desempenho, verificação dos mecanismos de contingência, homologação pelo CRCSP, migração definitiva e entrada em produção, com operação assistida inicial.

4.14.1. A contratada deverá entregar os equipamentos e acessórios previstos, disponibilizar as licenças necessárias e executar as atividades de instalação, configuração, integração e migração que estejam compreendidas no objeto, sem custos adicionais além dos valores contratados.

4.14.2. A contratada deverá realizar as atividades necessárias à implantação e à configuração da solução, incluindo, conforme aplicável:

I – implantação e configuração dos componentes virtuais e dos mecanismos de redundância e contingência;

II – configuração dos ramais, perfis de usuários, facilidades telefônicas, grupos de captura, plano de numeração, rotas de chamadas, regras de discagem e entroncamentos com a rede pública de telefonia;

III – instalação, configuração e provisionamento dos terminais telefônicos IP, clientes de comunicação e acessórios abrangidos pela contratação;

IV – configuração das árvores e menus da URA, filas de atendimento, perfis de agentes e supervisores, roteamento por habilidades, transbordos, gravação e recursos de auditoria;

V – configuração dos mecanismos de gerenciamento de licenças, monitoramento e registro de chamados;

VI – implementação e validação das integrações com os sistemas corporativos, diretório de identidades e usuários e canais digitais previstos na contratação; e

VII – aplicação dos controles de segurança, das políticas de acesso e das configurações necessárias à compatibilidade com a infraestrutura de rede e virtualização do CRCSP.

4.14.3. A migração do ambiente existente para a solução implantada deverá ser previamente planejada e executada de forma controlada, com medidas destinadas a preservar a continuidade dos serviços institucionais de comunicação e atendimento.

4.14.3.1. A contratada deverá coordenar, em conjunto com o CRCSP e, quando necessário, com a operadora de telecomunicações responsável pelo serviço de STFC, as atividades de configuração e ativação do entroncamento SIP, os testes de chamadas e os procedimentos de portabilidade numérica do bloco DDR, quando aplicável.

4.14.3.2. Antes da virada definitiva para produção, deverão estar concluídos os testes e as validações necessários, com definição dos procedimentos de contingência e reversão para a hipótese de falha que comprometa a operação.

4.14.3.3. Qualquer intervenção que possa provocar interrupção ou degradação relevante dos serviços deverá ser previamente planejada, comunicada e autorizada pelo CRCSP, com indicação da janela de execução, do impacto esperado e das medidas de mitigação.

4.14.4. A contratada deverá elaborar e executar plano de testes que permita verificar o funcionamento integrado da solução, abrangendo, no mínimo:

I – conectividade, registro de ramais, chamadas internas, recebidas e efetuadas e funcionamento dos entroncamentos SIP;

II – operação das funcionalidades de comunicação unificada, URA, filas, Contact Center, gravação e canais digitais contratados;

III – funcionamento das integrações previstas, dos mecanismos de monitoramento e dos registros de chamadas;

IV – redundância, comutação para contingência, recuperação e integridade das configurações e dos registros;

V – requisitos de segurança, controle de acesso e proteção das comunicações; e

VI – parâmetros de desempenho e qualidade de voz e os demais níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

4.14.4.1. Os testes deverão produzir evidências documentais dos cenários executados, resultados obtidos, falhas identificadas, correções implementadas e pendências remanescentes. As falhas impeditivas do funcionamento regular da solução deverão ser corrigidas antes da entrada definitiva em produção.

4.14.5. A entrada em produção dependerá da conclusão das atividades previstas no plano aprovado, da execução dos testes pertinentes, da correção das falhas impeditivas e da aprovação formal do CRCSP.

4.14.5.1. A contratada deverá acompanhar a entrada em produção e prestar operação assistida inicial, apoiando a equipe técnica do CRCSP na identificação e correção de inconsistências decorrentes da implantação, sem prejuízo dos prazos e das obrigações contratuais de suporte e manutenção.

4.14.6. Ao longo da implantação e ao seu término, a contratada deverá disponibilizar documentação técnica atualizada, suficiente para permitir a operação, a administração, a manutenção e a continuidade da solução, incluindo, no mínimo:

I – Plano de Projeto aprovado, cronograma e registros de alterações;

II – inventário dos componentes implantados, licenças, equipamentos e configurações entregues;

III – diagramas atualizados da arquitetura, da topologia de comunicação e das integrações implementadas;

IV – registros das configurações realizadas, dos testes executados, dos resultados da homologação e das pendências corrigidas;

V – procedimentos de operação, administração, backup, restauração, contingência e recuperação; e

VI – relatório final de implantação, contendo as atividades executadas, as evidências de conformidade e a documentação necessária à transferência de conhecimento, observado o requisito específico de capacitação.

4.14.7. As atividades de implementação deverão ser executadas pela contratada e acompanhadas e validadas pela equipe designada pelo CRCSP. A contratada deverá corrigir, sem ônus adicional, as falhas e inconformidades de execução que lhe sejam atribuíveis, até o atendimento dos requisitos contratuais e a conclusão do processo de recebimento, observadas as regras de garantia e responsabilidade aplicáveis.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.15. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.16. Os serviços de implantação, configuração, integração, suporte técnico, manutenção e evolução da solução deverão ser prestados por profissionais com experiência compatível com as atividades e a complexidade tecnológica do objeto, observados os seguintes perfis:

I – Gerente de Conta:
a) experiência mínima de 3 (três) anos na gestão administrativa e operacional de contratos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
b) certificação PMP (Project Management Professional), do PMI, ou equivalente; e
c) domínio de inglês técnico suficiente para leitura e compreensão de documentações e manuais dos fabricantes.

II – Coordenador Técnico:
a) experiência mínima de 5 (cinco) anos na coordenação, operação ou manutenção de sistemas de telefonia IP e PABX de grande porte;
b) certificação Avaya ACSS (Communication Server Specialist), ou equivalente; e
c) certificação ITIL 4 Foundation, ou equivalente.

III – Técnico Sênior:
a) experiência mínima de 5 (cinco) anos na operação, manutenção e solução de incidentes em plataformas de telefonia IP/PABX;
b) certificação Avaya ACS (Certified Support Specialist), ou equivalente; e
c) capacidade de atuação em regime de plantão ou escala para atendimento de incidentes de alta gravidade, conforme os níveis de serviço contratados.

IV – Técnico Pleno:
a) experiência mínima de 3 (três) anos em suporte operacional e atendimento a chamados de telefonia; e
b) certificação Avaya ACA, ou equivalente.

V – Analista de Segurança da Informação:
a) experiência mínima de 3 (três) anos em auditoria, hardening e segurança cibernética aplicada a redes de dados e tráfego VoIP/SIP; e
b) certificação CISSP, CISM ou outra equivalente na área de segurança da informação.

VI – Especialista em Contact Center:
a) experiência mínima de 3 (três) anos na configuração, integração e manutenção de plataformas de Contact Center e URA; e
b) certificação Avaya AACC, ou equivalente.

> 4.16.1. As certificações e qualificações deverão guardar relação com as atividades efetivamente desempenhadas. A aceitação de certificação equivalente dependerá da demonstração de compatibilidade técnica com os conhecimentos exigidos para o respectivo perfil.

4.17. A comprovação da experiência profissional e das certificações exigidas será realizada mediante currículos, certificados, declarações, atestados ou outros documentos idôneos que permitam verificar o atendimento aos requisitos. A documentação deverá ser apresentada à fiscalização no prazo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, conforme previsto no ETP.

> 4.17.1. A substituição de profissionais deverá ser previamente comunicada à fiscalização, no prazo mínimo de 30 dias, e dependerá da comprovação de qualificações, experiências e certificações equivalentes ou superiores às exigidas para o respectivo perfil, bem como de aprovação do CRCSP, ressalvadas as situações excepcionais previstas neste Termo de Referência.

> 4.17.2. Em casos excepcionais e imprevisíveis (ex: desligamento voluntário ou incapacidade de saúde do profissional), a Contratada terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentar o substituto habilitado, devendo garantir a continuidade dos serviços e o cumprimento dos prazos de SLA durante o período transitório.

4.18. A contratada deverá dimensionar e manter equipe técnica suficiente para executar os serviços, assegurar a continuidade operacional e cumprir os prazos de atendimento, solução de incidentes e demais níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, sem que a indicação dos perfis profissionais implique quantitativo mínimo de pessoas ou dedicação mensal individual predeterminada.

Requisitos de Formação da Equipe

4.19. Os profissionais mobilizados deverão possuir formação acadêmica ou técnica compatível com as atribuições de seus respectivos perfis, observados os requisitos mínimos a seguir:

I – Gerente de Conta: formação superior completa;

II – Coordenador Técnico: formação superior em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata;

III – Técnico Sênior: formação técnica de nível médio ou superior em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata;

IV – Técnico Pleno: formação técnica de nível médio em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata;

V – Analista de Segurança da Informação: formação superior em Tecnologia da Informação ou área correlata; e

VI – Especialista em Contact Center: formação superior em Tecnologia da Informação, Telecomunicações ou área correlata.

4.19.1. A comprovação da formação será realizada por diplomas, certificados de conclusão ou documentos equivalentes emitidos por instituições competentes, conforme o nível de formação exigido.

4.19.2. A contratada deverá assegurar que os profissionais designados possuam capacitação compatível com as tecnologias, ferramentas e procedimentos empregados na execução contratual, mantendo a qualificação necessária ao cumprimento dos requisitos técnicos e dos níveis de serviço.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.20. A execução dos serviços sob demanda, incluindo atividades remuneradas por Unidade de Serviço Técnico (UST), deverá ser precedida de Ordem de Serviço (OS) ou instrumento equivalente emitido ou autorizado formalmente pelo CRCSP. Os serviços continuados de suporte, monitoramento e manutenção preventiva e corretiva serão executados conforme as rotinas contratuais, o cronograma aprovado e os chamados registrados, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.21. A Ordem de Serviço deverá indicar, conforme a natureza da demanda:

I – a descrição e o escopo do serviço solicitado;

II – os quantitativos ou o esforço estimado, inclusive em UST, quando aplicável;

III – o local de execução e a modalidade de atendimento, remoto ou presencial;

IV – os prazos de início e conclusão, os marcos de acompanhamento e as dependências relevantes;

V – os resultados e entregáveis esperados, com os respectivos critérios de aceite; e

VI – a identificação do responsável pelo acompanhamento e pela validação dos serviços.

4.21.1. A contratada somente poderá iniciar serviços sob demanda após a autorização formal correspondente, sendo vedada a execução ou cobrança de atividades não autorizadas. A emissão da OS não poderá ser utilizada para postergar o atendimento de incidentes já abrangidos pelas obrigações continuadas e pelos níveis de serviço contratados.

4.22. A contratada deverá disponibilizar meios eletrônicos para abertura, registro, acompanhamento e consulta de chamados, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. Deverá, ainda, manter canal telefônico de atendimento ininterrupto para incidentes de severidade crítica e alta (P1 e P2), conforme previsto no ETP, observados os demais regimes de atendimento definidos na matriz de SLA.

4.22.1. Os canais de atendimento deverão permitir, no mínimo, a identificação do solicitante, a geração de protocolo com data e hora, a classificação da ocorrência, o registro das interações, o acompanhamento do andamento e a consulta ao histórico de chamados encerrados.

4.22.2. A contratada deverá informar ao CRCSP, antes do início da operação continuada, os endereços eletrônicos, números telefônicos, procedimentos de abertura de chamados e contatos para escalonamento técnico e gerencial, mantendo essas informações atualizadas durante toda a vigência contratual.

4.23. A contratada deverá acompanhar a execução dos serviços, monitorar seu andamento e comunicar formalmente ao CRCSP as ocorrências que possam comprometer o cronograma, a qualidade, a segurança, a disponibilidade ou o cumprimento das obrigações contratuais.

4.23.1. A comunicação deverá ocorrer tão logo a contratada tome conhecimento da ocorrência, sem prejuízo dos prazos específicos de notificação previstos neste Termo de Referência, e deverá informar, conforme aplicável, a descrição do fato, os impactos identificados, as providências adotadas, as medidas de mitigação e a previsão de regularização.

4.27.2. As intervenções programadas que possam afetar os serviços deverão ser previamente planejadas, comunicadas e submetidas à autorização do CRCSP, com indicação da janela de execução, dos impactos esperados, dos procedimentos de contingência e das medidas de reversão, quando aplicáveis.

Vistoria

4.28. Não será exigida vistoria prévia do local de execução pelos licitantes como condição para a apresentação da proposta ou para a habilitação.

4.28.1. A dispensa da vistoria prévia não afasta a obrigação da CONTRATADA de realizar, na fase inicial da implantação, inventário da infraestrutura existente e validação dos requisitos técnicos necessários à execução do objeto, com elaboração e submissão do Plano de Projeto à aprovação do CRCSP, observados os prazos previstos neste Termo de Referência.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.29. Conformidade e homologação dos equipamentos

Os terminais telefônicos IP e demais equipamentos de telecomunicações fornecidos no âmbito da contratação deverão possuir homologação válida da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), quando exigida pela regulamentação aplicável. Fontes de alimentação, cabos, plugues, tomadas e demais componentes elétricos deverão atender aos requisitos de certificação ou registro compulsório do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), quando aplicáveis. A contratada deverá apresentar a documentação comprobatória pertinente no Plano de Projeto e de Implementação e/ou quando solicitada pela fiscalização.

4.30. Continuidade do licenciamento e do suporte dos componentes

A contratada deverá assegurar, durante toda a vigência contratual, a regularidade dos direitos de uso, licenças, subscrições e serviços de suporte necessários ao funcionamento dos componentes da solução, incluindo as atualizações e correções abrangidas pelo escopo contratado. A proposta deverá contemplar os custos necessários à manutenção dessas condições durante o período contratual, de modo a evitar interrupções decorrentes de expiração, insuficiência ou irregularidade de licenciamento.

4.31. Capacidade técnico-operacional

A exigência de comprovação da capacidade técnico-operacional dos licitantes fundamenta-se nas características de integração, complexidade operacional e criticidade da solução de comunicação corporativa e atendimento multicanal a ser contratada pelo CRCSP.

O objeto abrange a implantação, a configuração, a integração, a migração, a operação, a manutenção e o suporte de uma solução composta por telefonia IP, comunicação unificada, Unidade de Resposta Audível (URA), Contact Center, gravação de chamadas, recursos de atendimento automatizado e integração com canais digitais, além do fornecimento de equipamentos em comodato e do licenciamento dos componentes necessários ao funcionamento da solução. A execução exige capacidade de coordenar componentes interdependentes, preservar integrações institucionais, realizar transição tecnológica planejada e assegurar a continuidade operacional durante toda a vigência contratual.

A relevância operacional é demonstrada pelo histórico de ligações registradas no ano de 2025, pela capacidade projetada de até 300 usuários, ramais ou pontos de utilização e pela necessidade de manter os serviços de comunicação disponíveis, com disponibilidade mensal mínima de 99,5% e suporte técnico nos regimes e prazos definidos neste Termo de Referência. Uma implantação inadequada ou a incapacidade de sustentar a solução poderá ocasionar interrupções ou degradação dos canais de atendimento ao público, comprometimento das comunicações internas, perda de rastreabilidade das interações e impactos sobre processos institucionais que dependem desses recursos.

Nesse contexto, considera-se necessária a comprovação de experiência anterior na execução de serviços de telefonia IP e Contact Center com características de complexidade tecnológica e operacional compatíveis com o objeto, abrangendo a manutenção e o suporte continuado e, quando pertinente ao escopo comprovado, a integração com recursos de atendimento automatizado. A finalidade da exigência é demonstrar que a licitante possui experiência operacional na implantação ou sustentação de ambiente de dimensão e complexidade compatíveis, reduzindo os riscos associados à transição, à integração dos componentes e à continuidade dos serviços.

4.31.1. Para comprovação da capacidade técnico-operacional, a licitante deverá apresentar um ou mais atestados que demonstrem experiência na prestação de serviços contínuos similares ao objeto por período mínimo de 1 (um) ano, em períodos sucessivos ou não, observado o art. 67, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021. A exigência fundamenta-se na necessidade de demonstrar experiência na sustentação de serviços de caráter continuado e na manutenção de níveis de disponibilidade, atendimento e suporte compatíveis com a criticidade da solução.

4.31.2. Os atestados apresentados, considerados em conjunto, deverão demonstrar experiência técnico-operacional compatível com as seguintes áreas:

I – Telefonia IP, VoIP ou SIP: implantação, atualização, configuração, integração, manutenção ou suporte de plataformas de telefonia IP, com experiência em ambiente contendo, no mínimo, 100 (cem) ramais ou pontos de comunicação;

II – Contact Center: implantação, configuração, integração, manutenção ou suporte de plataforma de atendimento utilizada por, no mínimo, 5 (cinco) atendentes ou agentes de atendimento, incluindo, conforme aplicável ao serviço comprovado, distribuição automática de chamadas, Unidade de Resposta Audível (URA), gravação de atendimentos e recursos de atendimento automatizado.

4.31.3. Os quantitativos mínimos de experiência deverão ser proporcionais ao objeto e limitados às parcelas de maior relevância técnica ou valor significativo, observados os critérios do art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133, de 2021. A exigência de experiência correspondente a 100 (cem) ramais ou pontos de comunicação representa 33,33% da capacidade projetada de 300 (trezentos) pontos de utilização. A exigência de experiência em Contact Center com, no mínimo, 5 (cinco) atendentes representa aproximadamente 29,41% da capacidade projetada de 17 (dezessete) atendentes/agentes.

4.31.4. Será admitido o somatório de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado para comprovação das experiências e dos quantitativos exigidos, inclusive quando relativos a contratos distintos, não sendo obrigatória a execução de todas as atividades em um único contrato. Para a comprovação do período mínimo de experiência, os períodos de execução poderão ser sucessivos ou não, sem contagem em duplicidade dos intervalos concomitantes.

4.31.5. Os atestados deverão permitir a identificação do contratante, do objeto executado, das atividades realizadas, do período de execução e, quando aplicável, das quantidades ou dimensões do ambiente atendido, de modo a possibilitar a avaliação objetiva da compatibilidade dos serviços com os requisitos deste Termo de Referência.

4.31.6. Não será exigida identidade integral entre os serviços anteriormente executados e a solução ora contratada, nem utilização de fabricante, marca ou modelo específico. Serão aceitos serviços similares que apresentem complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, desde que comprovem as experiências e dimensões mínimas expressamente exigidas neste item.

4.31.7. Não serão impostas limitações geográficas ou restrições quanto à data de execução dos serviços comprovados, sem fundamento técnico e jurídico específico, ressalvada a exigência do período mínimo de

experiência em serviços contínuos prevista no item 4.31.1, nos termos do art. 67, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021.

4.31.8. As exigências de qualificação técnico-operacional restringem-se ao necessário para demonstrar a aptidão da licitante para executar as parcelas pertinentes do objeto, devendo ser interpretadas de forma objetiva e proporcional, sem impor barreiras injustificadas à participação de fornecedores tecnicamente aptos.

Indicação de marcas ou modelos

4.32. A marca Avaya poderá ser utilizada como referência para identificação da plataforma de telefonia IP e Contact Center atualmente instalada no CRCSP, exclusivamente para facilitar a compreensão dos requisitos de compatibilidade, interoperabilidade e preservação das integrações existentes, não constituindo exigência de exclusividade de fabricante.

4.32.1. Serão admitidas soluções equivalentes de outros fabricantes, desde que comprovem atendimento integral aos requisitos funcionais e técnicos deste Termo de Referência, compatibilidade com a infraestrutura institucional aplicável e preservação das integrações, funcionalidades e condições de continuidade operacional exigidas, sem degradação dos serviços ou custos adicionais para o CRCSP além dos previstos na proposta e no escopo contratado.

Subcontratação

4.33. É permitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

4.33.1. É vedada a subcontratação integral do objeto e da transferência a terceiros da responsabilidade pela gestão e coordenação geral da solução integrada de comunicação e atendimento multicanal, bem como das obrigações essenciais de implantação, integração, operação, sustentação e cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.33.2. Poderá ser subcontratada exclusivamente a seguinte parcela do objeto, quando necessárias à execução contratual: Coleta, acondicionamento, transporte, tratamento, reciclagem e destinação final ambientalmente adequada dos equipamentos, componentes e resíduos eletroeletrônicos, desde que executados por pessoa jurídica tecnicamente apta e devidamente licenciada ou autorizada, conforme a legislação aplicável.

4.34. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe supervisionar e coordenar as atividades da subcontratada e responder perante o CRCSP pelo cumprimento das obrigações correspondentes, inclusive quanto à regularidade ambiental, à rastreabilidade dos resíduos e à apresentação dos comprovantes de destinação final.

4.35. A subcontratação dependerá de autorização prévia e expressa do CRCSP, mediante solicitação da CONTRATADA que identifique a parcela a ser executada, a empresa indicada e as atividades que lhe serão atribuídas.

4.36. A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória da capacidade técnica da subcontratada e, quando aplicável, das licenças, autorizações e demais documentos exigidos para a coleta, o transporte, o tratamento e a destinação dos resíduos, os quais serão avaliados pela Administração e juntados ao processo de contratação.

4.37. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

Garantia da contratação

4.38. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, considerando a modelagem de execução e pagamento adotada para o objeto. A remuneração da fase de implantação ficará condicionada à efetiva execução, homologação e ateste das parcelas correspondentes, enquanto a cobrança dos serviços continuados somente terá início após a conclusão da implantação, o recebimento definitivo e a emissão da respectiva ordem de início. Na fase de operação continuada, a execução será submetida à fiscalização

contratual, à aferição dos níveis de serviço e aos mecanismos de medição, glosa e aplicação de sanções previstos neste Termo de Referência. Essa sistemática permite vincular os pagamentos aos serviços efetivamente prestados e aos resultados exigidos, reduzindo a exposição financeira da Administração ao inadimplemento. Considerados esses mecanismos de controle, a Administração avalia que a exigência de garantia adicional não apresenta benefício proporcional ao custo que poderá impor à contratação. A dispensa não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral das obrigações, nem prejudica a aplicação das glosas, multas, demais sanções e medidas contratuais cabíveis.

Instalação de escritório

4.39. Não será exigida da CONTRATADA a manutenção ou instalação de escritório no município de execução dos serviços, uma vez que o modelo de atendimento remoto, complementado por atendimento presencial quando necessário e pelos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, é suficiente para atender às necessidades operacionais do CRCSP.

Margem de Preferência

4.40. Não será aplicada a margem de preferência ao valor global da contratação, considerando que o objeto principal consiste na prestação de solução integrada de serviços continuados de TIC, figurando a disponibilização dos terminais telefônicos (NCM 8517) em regime de comodato como mero insumo operacional acessório, sem aquisição ou incorporação patrimonial desses bens pelo CRCSP.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.41. A demanda do CRCSP tem como base os registros históricos de utilização, a projeção de crescimento institucional e os quantitativos e serviços estimados no Estudo Técnico Preliminar, observadas as seguintes características:

4.41.1. Substituição Programada de Equipamentos: Devido ao desgaste natural de componentes, à obsolescência tecnológica, à diminuição de disponibilidade de peças sobressalentes e ao surgimento de modelos com recursos aprimorados, caso o CRCSP decida prorrogar a vigência do contrato para além dos 60 (sessenta) meses de vigência, **todos os equipamentos e acessórios fornecidos em comodato serão integralmente substituídos**, independentemente de sua condição individual de uso. A prorrogação subsequente da vigência, após a realização dessa substituição, não ensejará nova substituição integral automática, salvo se houver previsão expressa e justificada no instrumento contratual.

4.41.2. Histórico de utilização e dimensionamento do tráfego. O dimensionamento considera os registros de bilhetagem do ano-calendário de 2025, que totalizaram 87.004 ligações e aproximadamente 244.144 minutos de comunicação, sendo 58.837 ligações recebidas, 16.868 efetuadas e 11.299 correspondentes à comunicação interna. Para o cálculo da capacidade de tráfego externo e dos canais simultâneos, deverá ser observada a memória de cálculo do ETP, que considera o tráfego de ligações externas, sem incluir as comunicações internas no cálculo de Erlang B, e estima a necessidade de 42 canais simultâneos.

4.41.3. Capacidade de usuários, equipamentos e serviços. O dimensionamento considera até 300 usuários, ramais ou pontos de utilização no horizonte de planejamento, resultantes de 171 usuários da estrutura administrativa e de gestão, 41 pontos operacionais ou compartilhados e 88 usuários adicionais projetados para o período de 2026 a 2030. Os até 17 agentes e 2 supervisores do Contact Center constituem subgrupo funcional e não deverão ser somados novamente ao total. A solução deverá considerar os 150 canais SIP relacionados ao serviço de STFC, a composição de equipamentos e licenças definida no ETP e transcrita no TR, a estimativa de 88 horas técnicas mensais para as atividades recorrentes e o catálogo estimado de 10.330 Unidades de Serviço Técnico (UST) para serviços especializados sob demanda ao longo da vigência da contratação. As horas técnicas mensais constituem referência de estimativa, não implicando dedicação individual predeterminada dos profissionais ou quantitativo mínimo de pessoal, devendo a contratada dimensionar os recursos necessários ao cumprimento dos requisitos e níveis de serviço. A utilização das UST dependerá de solicitação e autorização prévias, execução comprovada e aceite da fiscalização, conforme as regras contratuais, não constituindo garantia de consumo integral do quantitativo estimado.

4.41.4. Formação e discriminação dos preços. A proposta comercial deverá discriminar individualmente os bens e serviços que compõem a contratação, com a indicação dos respectivos quantitativos, unidades de medida,

preços unitários, valores mensais quando aplicáveis e valores totais, permitindo identificar a composição do preço global. O percentual de desconto ofertado deverá observar o critério de julgamento e as regras de proporcionalidade estabelecidas neste Termo de Referência. Os preços deverão contemplar os custos necessários à execução integral do escopo, incluindo licenciamento, suporte, atualizações, fornecimento e manutenção dos equipamentos em comodato, implantação, configuração, migração, integrações, capacitação, serviços técnicos sob demanda, logística e destinação ambiental dos bens abrangidos pela contratação, tributos, fretes e demais despesas necessárias, sem prejuízo das condições específicas de medição e pagamento previstas neste instrumento.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.1.9. disponibilizar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações técnicas e a documentação disponíveis que sejam necessárias ao levantamento do ambiente, à elaboração do Plano de Projeto, à implantação, à configuração, à integração, à migração e à operação da solução, incluindo os parâmetros técnicos do entroncamento SIP, o plano de numeração, as rotas e as interfaces pertinentes.

5.1.10. disponibilizar os acessos autorizados e as condições de infraestrutura institucional sob sua responsabilidade necessários à execução do objeto, incluindo o ambiente de virtualização, a rede corporativa, os recursos de alimentação PoE e os sistemas institucionais abrangidos pelas integrações, observados os controles de segurança e os procedimentos de autorização do CRCSP.

5.1.11. designar os representantes técnicos e operacionais necessários ao acompanhamento do levantamento do ambiente, dos testes, da homologação, da capacitação, da migração e da entrada em produção, bem como coordenar, sob sua responsabilidade, a comunicação com a operadora de STFC e os demais agentes externos envolvidos na disponibilização dos serviços institucionais.

5.1.12. analisar e deliberar sobre o Plano de Projeto e de Implementação, o cronograma, os planos de testes, as janelas de intervenção, os procedimentos de contingência e reversão e os demais documentos submetidos à sua aprovação, observados os prazos e as condições estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1.13. emitir ou autorizar formalmente as Ordens de Serviço relativas às atividades sob demanda remuneradas por UST, indicando o escopo, os quantitativos ou esforço estimado, os prazos, os entregáveis e os critérios de aceite, bem como acompanhar sua execução e formalizar o recebimento dos resultados aceitos.

5.1.14. comunicar à CONTRATADA os prazos institucionais de retenção dos registros de comunicação e bilhetagem, inclusive os critérios para retenção adicional de gravações e registros, observadas a legislação aplicável, as necessidades institucionais e as obrigações de preservação de dados.

5.1.15. na condição de controladora dos dados pessoais tratados no âmbito da contratação, deliberar sobre as comunicações à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares, quando legalmente exigíveis, com base nas informações e nos subsídios fornecidos pela CONTRATADA.

5.1.16. avaliar os pedidos de subcontratação apresentados pela CONTRATADA, verificando a capacidade técnica da empresa indicada e a documentação pertinente à parcela subcontratada, e decidir sobre a autorização prévia e expressa, nos termos deste Termo de Referência.

5.1.17. coordenar com a CONTRATADA o agendamento de atividades presenciais, intervenções programadas, entrega, substituição e recolhimento de equipamentos, assegurando os acessos institucionais necessários e observando os procedimentos de segurança e continuidade operacional.

5.1.18. comunicar à CONTRATADA as ocorrências envolvendo perda, furto, roubo ou dano aos equipamentos e acessórios fornecidos em comodato e, quando cabível, providenciar o registro perante a autoridade competente, colaborando com a apuração dos fatos e com a identificação das responsabilidades.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso, assegurando ao CRCSP ou ao eventual prestador sucessor as condições necessárias à continuidade dos serviços, mediante a disponibilização da documentação técnica e operacional atualizada, inventários, configurações, registros operacionais, informações necessárias à continuidade e dados e históricos contratuais que devam ser preservados. Ao término do contrato ou mediante solicitação formal do CRCSP, deverá devolver ou disponibilizar os dados, registros e documentos sob sua guarda e promover a eliminação segura das cópias remanescentes, ressalvadas as hipóteses de conservação

exigidas por obrigação legal ou regulatória, comprovando a eliminação através do termo de descarte e eliminação segura de dados e informações, que identifique os conjuntos de dados abrangidos e os procedimentos executados.

5.2.10. realizar o levantamento técnico do ambiente existente e elaborar o Plano de Projeto e de Implementação, submetendo-o à aprovação do CRCSP, observados o conteúdo mínimo, os prazos e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2.11. executar a implantação, a configuração, a integração, a migração e a transição operacional da solução no prazo estabelecido, de acordo com o planejamento aprovado, adotando medidas para preservar a continuidade dos serviços, realizar os testes necessários, corrigir as inconformidades identificadas e executar os procedimentos de contingência e reversão previstos.

5.2.12. coordenar as atividades técnicas necessárias à integração com o entroncamento SIP e, quando aplicável, à portabilidade numérica do bloco DDR, articulando-se com o CRCSP e com a operadora de STFC, sem assumir obrigações próprias de terceiros alheias ao escopo contratado.

5.2.13. assegurar, durante toda a vigência contratual, a disponibilidade dos direitos de uso, licenças, subscrições, atualizações e serviços de suporte necessários ao funcionamento da solução, conforme o escopo contratado, prevenindo interrupções decorrentes de expiração, insuficiência ou irregularidade do licenciamento.

5.2.14. executar os serviços de suporte técnico, monitoramento, manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva e atendimento a incidentes, observando os horários de cobertura, os prazos de resposta, atendimento presencial e solução definitiva, os indicadores de desempenho e os demais níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

5.2.15. manter mecanismos de monitoramento, registro, classificação, escalonamento e acompanhamento de incidentes, disponibilizando os canais de atendimento previstos, incluindo suporte remoto ininterrupto e atendimento telefônico para incidentes críticos e de alta severidade, bem como os registros, relatórios e evidências necessários à fiscalização e à medição dos resultados.

5.2.16. manter e testar as rotinas de backup, restauração, contingência e recuperação, observando os objetivos de tempo de recuperação (RTO) e de ponto de recuperação (RPO), os requisitos de disponibilidade e qualidade de voz e os procedimentos de segurança definidos neste Termo de Referência.

5.2.17. executar os serviços técnicos especializados sob demanda somente após autorização formal do CRCSP, mediante a respectiva Ordem de Serviço, observando o escopo, os quantitativos ou esforço estimado, os prazos, os entregáveis e os critérios de aceite. É vedada a cobrança de serviços não autorizados ou de atividades já contempladas na remuneração ordinária, na implantação ou em outra parcela contratual.

5.2.18. fornecer, instalar, configurar, manter, reparar e substituir os equipamentos e acessórios disponibilizados em comodato, observando as especificações, os quantitativos e os níveis de serviço do contrato. Os custos abrangidos pelas obrigações contratuais de manutenção e substituição, inclusive peças, mão de obra, deslocamentos, instalação, configuração e testes, não poderão ser cobrados adicionalmente do CRCSP.

5.2.19. caso o CRCSP decida prorrogar a vigência contratual para além dos 60 (sessenta) meses iniciais, promover a substituição integral dos equipamentos e acessórios fornecidos em comodato antes do início do período prorrogado, nos termos deste Termo de Referência, abrangendo fornecimento, instalação, configuração, retirada e destinação ambientalmente adequada dos bens substituídos, sem cobrança extraordinária.

5.2.20. nas ocorrências de perda, furto, roubo ou dano alegadamente decorrente de mau uso de equipamentos e acessórios em comodato, colaborar com a apuração, apresentar as informações e evidências técnicas pertinentes e observar os procedimentos contratuais de diagnóstico, reparo, substituição e eventual ressarcimento, não presumindo a responsabilidade do CRCSP exclusivamente em razão da ocorrência de falha ou dano.

5.2.21. executar as capacitações iniciais e as reciclagens previstas neste Termo de Referência, incluindo a carga horária, os públicos e os conteúdos estabelecidos, bem como fornecer os materiais didáticos, a documentação técnica e os registros comprobatórios da realização e da participação nos treinamentos.

5.2.22. entregar e manter atualizada a documentação técnica e operacional da solução, incluindo inventários, diagramas da arquitetura e das integrações, configurações, procedimentos operacionais, registros de testes, resultados de homologação, procedimentos de backup e recuperação, documentação de licenciamento e demais registros exigidos neste Termo de Referência, nos formatos nele estabelecidos.

5.2.23. manter equipe técnica em quantidade e com qualificação suficientes para executar o objeto e cumprir os prazos, níveis de serviço e demais obrigações contratuais, observados os requisitos de experiência, formação e certificação estabelecidos neste Termo de Referência.

5.2.24. cumprir as políticas de segurança da informação do CRCSP e a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, mantendo controles de acesso, autenticação, rastreabilidade, proteção das comunicações, gestão de vulnerabilidades, confidencialidade e demais medidas de segurança estabelecidas para a solução.

5.2.25. comunicar ao gestor do contrato e ao encarregado pelo tratamento de dados pessoais indicado pelo CRCSP, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência, os incidentes confirmados ou as suspeitas fundamentadas que possam comprometer dados pessoais ou informações institucionais, fornecendo os elementos disponíveis, preservando as evidências, adotando medidas de contenção e recuperação e cooperando com a apuração.

5.2.26. assegurar que o tratamento dos dados pessoais e das informações institucionais se restrinja às finalidades autorizadas pelo CRCSP e às instruções do controlador, apoiando o atendimento às solicitações dos titulares de dados e observando os procedimentos de retenção, devolução e eliminação segura definidos contratualmente.

5.2.27. providenciar a retirada e a destinação ambientalmente adequada dos equipamentos, componentes, acessórios e resíduos eletroeletrônicos sob sua responsabilidade, observando as normas ambientais aplicáveis, os procedimentos de agendamento, o transporte seguro e a apresentação dos documentos comprobatórios de coleta e destinação, inclusive Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) ou documento equivalente exigido pela regulamentação aplicável e os certificados previstos neste Termo de Referência.

5.2.28. executar diretamente as obrigações contratuais, admitida exclusivamente a subcontratação parcial autorizada nos termos dos itens 4.33 a 4.37 deste Termo de Referência. A subcontratação da coleta, do transporte, do tratamento, da reciclagem e da destinação final ambientalmente adequada dos equipamentos e resíduos não transfere nem reduz a responsabilidade integral da CONTRATADA perante o CRCSP.

5.2.29. obter autorização prévia e expressa do CRCSP para a subcontratação permitida, apresentando a identificação da subcontratada, a parcela a ser executada, a documentação comprobatória de sua capacidade técnica e, quando exigíveis, as licenças e autorizações pertinentes, além de supervisionar e coordenar as atividades subcontratadas.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto compreenderá a implantação e a transição inicial, a operação continuada, a sustentação e a evolução da solução e, ao término da contratação, os procedimentos de transição e encerramento, conforme as condições e os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.1. O início da Fase 1 (Implantação) ocorrerá na data da assinatura do contrato, que constituirá formalmente a Ordem de Início dessa fase, independentemente da emissão de ordem de serviço autônoma para a mesma finalidade. A Fase 1 deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura, abrangendo o planejamento, o levantamento técnico, a disponibilização dos componentes, a configuração, a integração, a migração, os testes, a capacitação inicial, a homologação e as demais atividades previstas para a implantação.

6.1.2. A execução da Fase 1 deverá ocorrer de forma planejada e, no que necessário à continuidade dos serviços, concomitantemente à vigência do contrato anterior, de modo a permitir a transição tecnológica sem interrupção indevida das comunicações e do atendimento institucional. A CONTRATADA deverá coordenar as

atividades com o CRCSP e observar os procedimentos de intervenção, contingência e reversão previstos neste Termo de Referência.

6.1.3. A Fase 2 (Serviço Continuado) terá início somente após o recebimento definitivo da Fase 1 e o encerramento da vigência do contrato anterior, mediante emissão formal da respectiva Ordem de Início do Serviço Continuado. A emissão dessa ordem não poderá ocorrer antes do cumprimento de ambas as condições, nem autorizar a cobrança simultânea de serviços continuados correspondentes ao mesmo escopo nos dois contratos.

6.1.4. A formalização do início da Fase 2 não altera automaticamente o prazo total de vigência contratual, contado da assinatura, nem implica prorrogação automática para compensar eventual atraso na implantação ou postergação do início da operação continuada. Os efeitos de qualquer atraso deverão observar as disposições contratuais aplicáveis, sem prejuízo da apuração de responsabilidade.

6.1.5. O cronograma executivo deverá observar, no mínimo, as seguintes etapas:

I – Fase 1 — Planejamento e implantação: da assinatura do contrato até o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, abrangendo levantamento, inventário, planejamento, implantação, configuração, integração, migração, capacitação, testes, homologação e entrada em produção;

II – Fase 2 — Operação continuada: a partir da emissão da Ordem de Início do Serviço Continuado, após o recebimento definitivo da Fase 1 e o encerramento da vigência do contrato anterior, até o término da vigência contratual, compreendendo licenciamento, suporte, monitoramento, manutenção, atendimento a incidentes e demais serviços recorrentes;

III – Evolução e expansão: durante a vigência contratual, mediante os procedimentos de autorização, execução e aceite aplicáveis às atividades abrangidas pela remuneração continuada ou pelo catálogo de serviços técnicos especializados em UST; e

IV – Transição final e encerramento: conforme planejamento a ser iniciado com antecedência suficiente para assegurar a continuidade dos serviços, a transferência de conhecimento, a devolução dos equipamentos em comodato e o tratamento dos dados e registros contratuais.

6.1.6. O Plano de Projeto e de Implementação, o cronograma detalhado e os respectivos marcos de controle deverão ser elaborados e submetidos à aprovação do CRCSP conforme o item 4.13 deste Termo de Referência. A aprovação do planejamento não afastará os prazos máximos e as demais obrigações contratuais.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços presenciais serão prestados, quando necessários, na sede do CRCSP, situada na Rua Rosa e Silva, nº 60, Higienópolis, São Paulo/SP, CEP 01230-909, ou em outro local institucional previamente indicado e autorizado pelo CRCSP. As atividades de suporte, monitoramento e diagnóstico poderão ser realizadas remotamente, observados os requisitos de segurança da informação e de acesso estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3. A execução das atividades de implantação, capacitação, manutenção programada e demais intervenções presenciais deverá observar o cronograma aprovado e as condições previamente acordadas com o CRCSP. O suporte remoto, o monitoramento e os canais de atendimento observarão os regimes de cobertura definidos no item 4.4, inclusive o atendimento ininterrupto para os incidentes abrangidos pela cobertura 24x7 e os prazos de atendimento presencial e solução definidos na matriz de severidade.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. Durante a Fase 1, a CONTRATADA deverá executar a seguinte sequência operacional, sem prejuízo dos requisitos detalhados nos itens 4.13 e 4.14:

I – realizar a reunião inicial de alinhamento, validar os interlocutores e obter as informações técnicas necessárias à implantação;

II – efetuar o levantamento técnico e o inventário do ambiente existente, identificando os componentes, as licenças, as integrações, os requisitos de infraestrutura, as dependências e os riscos de transição;

III – elaborar e submeter à aprovação do CRCSP o Plano de Projeto e de Implementação, com cronograma, responsabilidades, plano de testes, janelas de intervenção e procedimentos de contingência e reversão;

IV – implantar e configurar os componentes virtuais, licenças, ramais, terminais, perfis, rotas, troncos SIP, URA, Contact Center, gravação, monitoramento e integrações previstas;

V – realizar os testes de conectividade, funcionamento, desempenho, qualidade de voz, segurança, redundância, contingência e recuperação, produzindo as respectivas evidências;

VI – executar a capacitação inicial prevista no item 4.2 e disponibilizar a documentação técnica exigida; e

VII – corrigir as falhas impeditivas, submeter os resultados à homologação do CRCSP e apoiar a entrada em produção, inclusive por meio de operação assistida inicial.

6.3.2. Durante a Fase 2, a CONTRATADA deverá manter a solução em funcionamento e cumprir as rotinas de suporte, monitoramento, manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, observadas as disposições do item 4.4, os prazos temporais do item 4.8 e os demais requisitos técnicos deste Termo de Referência.

6.3.3. A apuração operacional dos níveis de serviço e dos indicadores de desempenho deverá utilizar registros verificáveis dos sistemas de monitoramento, da plataforma de atendimento, dos chamados, da bilhetagem e das demais fontes pertinentes. Os parâmetros, as metas e os prazos aplicáveis são os definidos nos itens 4.4.4.1, 4.4.5 e 4.8 deste Termo de Referência. A apresentação de resultados, a medição de conformidade e a documentação de eventuais descumprimentos não substituem os critérios de medição e pagamento e os ajustes financeiros previstos no Capítulo 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

6.3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar as seguintes informações gerenciais e operacionais, observadas as periodicidades e os conteúdos mínimos indicados no item 12.4 do ETP:

I – Painel e relatório diário operacional: registros de chamados abertos e encerrados, alertas de indisponibilidade, utilização dos canais SIP e indicadores pertinentes ao tráfego e à qualidade de voz;

II – Relatório mensal de execução: disponibilidade apurada, chamados por severidade, cumprimento dos níveis de serviço, incidentes críticos e respectivas análises de causa-raiz, planos de ação, evidências das manutenções executadas, utilização de recursos computacionais e de licenciamento e recomendações para melhoria operacional;

III – Relatório trimestral de gestão: consolidação dos indicadores de desempenho, análise da evolução do uso da telefonia, URA e canais digitais abrangidos pela contratação, falhas recorrentes, medidas corretivas, resultados das pesquisas de satisfação previstas e projeções de capacidade e demanda; e

IV – Relatório anual estratégico: avaliação do desempenho contratual e dos benefícios alcançados, estado de conservação e obsolescência dos equipamentos em comodato, evolução das versões de software e recomendações técnicas para a gestão do ciclo de vida da solução.

6.3.5. A documentação técnica e operacional deverá ser disponibilizada nos prazos e formatos definidos no item 12.5. do ETP, inclusive os documentos de implantação previstos no item 4.14.6 do TR. A documentação contínua deverá ser atualizada sempre que houver alterações relevantes na solução, com revisão formal semestral do acervo técnico, conforme o planejamento aprovado.

Procedimento para ocorrências envolvendo equipamentos em comodato

6.3.6. As ocorrências de perda, furto, roubo ou dano alegadamente decorrente de mau uso de equipamentos e acessórios fornecidos em comodato deverão ser registradas e apuradas de forma documentada, sem prejuízo do restabelecimento operacional dos serviços e da aplicação dos prazos de atendimento pertinentes.

6.3.6.1. O CRCSP deverá comunicar à CONTRATADA a ocorrência tão logo tome conhecimento do fato, mediante o canal de atendimento previsto no contrato, com registro de protocolo, identificação do equipamento ou acessório, local de utilização, data da ocorrência e descrição das circunstâncias conhecidas. Em casos de furto ou roubo, o CRCSP providenciará o registro perante a autoridade policial, quando cabível, e disponibilizará as informações pertinentes à apuração.

6.3.6.2. A CONTRATADA deverá registrar a ocorrência, realizar o diagnóstico remoto ou presencial conforme a natureza do caso, identificar a causa provável e documentar as providências adotadas. O relatório técnico deverá identificar o bem afetado, descrever as verificações e evidências consideradas, apontar a causa identificada ou as limitações da apuração, registrar as medidas de reparo ou substituição e indicar eventual necessidade de análise técnica especializada.

6.3.6.3. A caracterização de dano por mau uso não poderá decorrer exclusivamente da existência de defeito, dano ou falha. Conforme previsto no ETP, deverá ser fundamentada em relatório técnico emitido por assistência técnica autorizada do fabricante, acompanhado de registro fotográfico e descrição circunstanciada dos fatos, com indicação das evidências físicas pertinentes, tais como sinais de queda, derramamento de líquidos, violação de lacres ou intervenção não autorizada, e submetido à análise do CRCSP, para apuração das circunstâncias e da eventual responsabilidade, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

6.3.6.4. Os danos decorrentes do uso regular, do desgaste natural ou de acidentes operacionais que não caracterizem mau uso deverão ser reparados ou solucionados mediante substituição pela CONTRATADA, sem custo adicional para o CRCSP, incluindo peças, mão de obra, deslocamento, instalação, configuração e testes de funcionamento.

6.3.6.5. Quando necessária a substituição para restabelecimento operacional, a CONTRATADA deverá providenciá-la dentro dos prazos aplicáveis da matriz de atendimento e solução prevista no item 4.4.4.1, sem aguardar a conclusão da apuração de eventual responsabilidade financeira. A substituição deverá assegurar que o posto de trabalho ou a funcionalidade afetada não permaneça desassistida além do prazo contratual aplicável.

6.3.6.6. Após a apuração das circunstâncias e a identificação de eventual responsabilidade do CRCSP, a recomposição do bem da CONTRATADA poderá ocorrer mediante entrega de equipamento ou acessório idêntico ao reposto, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, ou, por opção do CRCSP, mediante ressarcimento financeiro calculado conforme a fórmula prevista no ETP, observadas as condições deste Termo de Referência e a formalização da apuração.

6.3.6.7. Para o cálculo do eventual ressarcimento financeiro, será aplicada a seguinte fórmula de depreciação temporal:

VI = [VR X (VIDA - USO)] / VIDA

Em que:

I – VI: valor da indenização a ser ressarcido, em reais;

II – VR: valor de referência do item prejudicado, conforme a tabela de custos de equipamentos que integrará o contrato;

III – VIDA: vida útil estimada do equipamento ou acessório, fixada em 60 (sessenta) meses; e

IV – USO: tempo de utilização efetiva pelo CRCSP, contado em meses a partir da data de entrega do bem.

6.3.6.8. Conforme a regra estabelecida no ETP, não haverá ressarcimento financeiro quando o valor de indenização (VI) calculado for igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor de referência do item prejudicado. A aplicação dessa condição dependerá da apuração e do registro formal das circunstâncias e dos valores utilizados no cálculo.

6.3.6.9. A ocorrência, o diagnóstico, os documentos de suporte, as conclusões da apuração, a reposição realizada e, quando aplicável, a memória de cálculo do ressarcimento deverão compor o registro contratual. A reposição operacional, a apuração de responsabilidade e eventual ressarcimento são procedimentos distintos e não deverão ser confundidos com a medição ordinária dos níveis de serviço.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos, acessórios, licenças, componentes, ferramentas e demais recursos necessários à execução integral do objeto, nas quantidades e condições definidas na tabela de itens da contratação e no ETP, observadas as disposições seguintes.

6.4.1. Os equipamentos físicos a serem fornecidos em comodato compreendem, conforme o dimensionamento do ETP:

I – 183 (cento e oitenta e três) telefones IP intermediários, com possibilidade de disponibilização de até 88 (oitenta e oito) unidades adicionais sob demanda, mediante necessidade e autorização do CRCSP;

II – 12 (doze) telefones IP avançados; e

III – 17 (dezessete) headsets USB destinados às posições de atendimento do Contact Center.

6.4.2. A solução deverá contemplar as licenças e os direitos de uso necessários à operação dos componentes contratados, conforme os quantitativos de referência do ETP, incluindo:

I – licenças de controle de chamadas e ramais para 212 (duzentos e doze) usuários ou ramais, com possibilidade de até 88 (oitenta e oito) licenças adicionais sob demanda;

II – licenças de softphone e mobilidade para 212 (duzentos e doze) usuários, com possibilidade de até 88 (oitenta e oito) licenças adicionais sob demanda;

III – licenças para o controlador virtual de borda, contemplando 50 (cinquenta) licenças de perfil padrão, 50 (cinquenta) de perfil avançado e 1 (uma) licença de criptografia;

IV – licenças e funcionalidades de Contact Center, conforme a composição de referência definida no ETP, abrangendo 17 agentes, voz e gravação (14 deles com acesso aos canais digitais e 2 supervisores); e

V – 150 (cento e cinquenta) licenças de entroncamento SIP, compatíveis com a conexão aos canais externos de telefonia previstos na contratação.

6.4.3. Os componentes centrais de software deverão ser implantados no ambiente de virtualização institucional do CRCSP, conforme as disposições dos itens 4.11 e 4.12, contemplando as funções de processamento e controle de chamadas, contingência, gerenciamento de licenças, Contact Center, mídia e conferência, gravação e auditoria e controle de borda. A disponibilização de tais funções não implica fornecimento de servidores físicos independentes ou appliances físicos, salvo autorização expressa prevista neste Termo de Referência.

6.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar os cabos, conectores, fontes de alimentação, acessórios, materiais de instalação, ferramentas e demais componentes necessários à instalação, configuração, integração, funcionamento e manutenção dos equipamentos fornecidos, sem cobrança adicional além dos preços contratados. Os equipamentos e componentes utilizados em substituição deverão observar as condições de qualidade, compatibilidade e primeiro uso estabelecidas no item 4.4.6.2.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. Para o dimensionamento dos recursos e a apresentação da proposta, deverão ser observadas as premissas, os quantitativos de referência, o histórico de utilização, a projeção de crescimento, a composição de equipamentos e licenças e as condições de discriminação dos preços estabelecidas no item 4.41 e na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

6.5.1. Os quantitativos de itens sob demanda e o volume estimado de 10.330 (dez mil trezentas e trinta) UST correspondem a estimativas de planejamento e não constituem garantia de consumo integral. A execução e a remuneração das atividades sob demanda dependerão de necessidade demonstrada, disponibilidade contratual, autorização formal, comprovação da execução e aceite da fiscalização, observadas as regras dos itens 4.20 e 4.21.

6.5.2. A composição dos preços deverá contemplar os custos necessários à execução integral do escopo, incluindo os materiais, equipamentos, licenças, implantação, manutenção, suporte, capacitação, documentação, substituições, deslocamentos e demais despesas abrangidas pela contratação. Não serão

admitidas cobranças adicionais por atividades já incluídas na remuneração ordinária ou por obrigações inerentes ao escopo contratado.

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A transferência de conhecimento deverá ser realizada de forma planejada e documentada, integrada à implantação e à execução contratual, observadas as cargas horárias, os públicos, os conteúdos e as demais condições definidas no item 4.2 deste Termo de Referência.

6.6.1. As atividades deverão combinar exposição técnica, demonstração prática e orientação operacional, de modo a permitir que os profissionais do CRCSP compreendam a arquitetura, as configurações, as integrações, os procedimentos de administração, os recursos de Contact Center, o monitoramento, a recuperação e os mecanismos de segurança da solução, conforme os perfis e os níveis de acesso autorizados.

6.6.2. A CONTRATADA deverá fornecer materiais didáticos e documentação de apoio, manter registro das capacitações realizadas e comprovar a participação, os conteúdos ministrados e as cargas horárias cumpridas, sem prejuízo das disposições sobre treinamento e reciclagem previstas no item 4.2.

6.6.3. A documentação e os procedimentos operacionais deverão ser atualizados quando houver alterações relevantes na arquitetura, nas configurações, nas integrações ou nas funcionalidades implantadas, de modo a preservar a capacidade de operação, fiscalização e continuidade dos serviços pelo CRCSP.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Os procedimentos de transição e finalização do contrato deverão assegurar a continuidade dos serviços institucionais e a transferência organizada dos recursos, conhecimentos e informações necessários ao CRCSP ou ao eventual prestador sucessor.

6.7.1. Na transição inicial, a CONTRATADA deverá executar o levantamento e inventário do ambiente, planejar e realizar a migração, coordenar as atividades técnicas relacionadas ao entroncamento SIP e às integrações, produzir os registros dos testes e homologação e apoiar a entrada em produção, observadas as condições dos itens 4.13 e 4.14.

6.7.2. Na hipótese de encerramento definitivo do contrato, a CONTRATADA deverá iniciar o planejamento da transição com antecedência suficiente, contemplando, no mínimo:

I – atualização e entrega dos inventários, diagramas, configurações, documentação técnica e procedimentos operacionais;

II – disponibilização e exportação dos dados, registros, gravações e históricos contratuais que devam ser preservados, em formato utilizável pelo CRCSP ou pelo prestador sucessor;

III – transferência de conhecimento sobre a arquitetura, as integrações, as rotinas operacionais e os procedimentos de diagnóstico, contingência e recuperação;

IV – apoio à continuidade dos serviços durante a transição, conforme o escopo e os prazos contratuais; e

V – registro das pendências, das atividades concluídas e das condições necessárias à conclusão da transição.

6.7.3. Os equipamentos e acessórios fornecidos em comodato deverão ser relacionados em inventário para devolução, com identificação dos bens, quantitativos, estado aparente e registro de entrega à CONTRATADA, mediante agendamento prévio e emissão de Termo de Devolução Definitiva dos Ativos.

6.7.4. Os dados e registros mantidos pela CONTRATADA deverão ser devolvidos ou disponibilizados ao CRCSP, conforme aplicável, e as cópias remanescentes eliminadas de forma segura quando não houver fundamento para sua conservação, mediante documentação comprobatória, observados os requisitos do item 4.9 e as hipóteses legais de retenção.

6.7.5. Os equipamentos, componentes e acessórios que devam ser destinados a descarte ou reciclagem serão tratados conforme os requisitos ambientais do item 4.10, inclusive quanto à coleta, ao transporte, à documentação e à comprovação da destinação final. Os bens devolvidos para reutilização não deverão ser tratados como resíduos, salvo quando posteriormente destinados a descarte.

6.7.6. Caso o CRCSP decida prorrogar a vigência para além dos 60 (sessenta) meses iniciais, deverá ser observada a substituição programada dos equipamentos em comodato prevista no item 4.4.6.4, inclusive quanto à retirada e à destinação dos equipamentos substituídos.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Cada Ordem de Serviço referente a atividades sob demanda deverá conter o volume de serviços solicitado, a localização e a modalidade de execução, os prazos, os entregáveis, os critérios de aceite e as demais informações previstas nos itens 4.20 e 4.21 deste Termo de Referência, conforme modelo anexo.

6.8.1. Não será estabelecida quantidade mínima de UST por Ordem de Serviço, uma vez que a utilização do catálogo dependerá da necessidade efetiva do CRCSP. O quantitativo estimado total funcionará como limite de planejamento e contratação, não como obrigação de solicitação ou consumo integral.

6.8.2. A execução dos serviços continuados será acompanhada por meio dos registros de atendimento, relatórios operacionais, indicadores e demais evidências previstas neste Termo de Referência, sem que a estimativa de horas técnicas mensais substitua os resultados e os níveis de serviço exigidos.

Mecanismos formais de comunicação

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

I) Ordem de Serviço e Ordens de Início das fases contratuais;
II) Ata de Reunião;
III) Ofícios e comunicações administrativas formais;
IV) Sistema de registro e acompanhamento de chamados;
V) Correio eletrônico institucional (email);
VI) Outros sistemas informatizados oficialmente indicados pelo CRCSP.

6.9.1. As solicitações, autorizações, aprovações, notificações e decisões que produzam efeitos sobre o escopo, os prazos, a execução, a medição ou as responsabilidades contratuais deverão ser registradas por mecanismo formal que permita comprovar seu conteúdo, autoria, data e encaminhamento.

6.9.2. Os canais adicionais de atendimento previstos no item 4.4 poderão ser utilizados para abertura e acompanhamento de chamados, observadas as condições de registro e geração de protocolo. A utilização de canal de atendimento não substituirá a Ordem de Serviço ou a autorização formal exigida para atividades sob demanda, alterações de escopo ou demais atos sujeitos a autorização.

6.9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos, sistemas, registros, gravações, equipamentos e mídias, incluindo seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgar, reproduzir, compartilhar ou utilizar essas informações para finalidade diversa da execução contratual, observadas as disposições do item 4.9 e a legislação aplicável.

6.11. O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e o Termo de Ciência das obrigações de sigilo e das normas de segurança vigentes no CRCSP, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, integrarão os anexos do edital e do contrato, respectivamente, nos documentos identificados para essa finalidade.

6.11.1. Os termos previstos no item anterior deverão ser assinados antes da concessão de acesso a sistemas, dados, gravações, documentos ou ambientes institucionais restritos, e permanecerão aplicáveis durante a execução contratual, sem prejuízo das obrigações de confidencialidade que subsistam após o encerramento do contrato.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. Conforme dispõe o art. 7° do Anexo III e os arts. 4° e 6° do anexo V da Portaria CRCSP n° 43/2026, para fins da indicação de funcionário para o desempenho das funções de gestor e de fiscal de contrato administrativo, foram considerados os aspéctos relativos a I - a compatibilidade com as atribuições do cargo e/ou da função; II - a complexidade da gestão e da fiscalização; III - o quantitativo de contratos por funcionário; e IV - a capacidade do funcionário para o desempenho das atividades:

- **Ronaldo César da Silva** - Gestor - Departamento TI;
- **Claudio Molina Paes Rosa** - Gestor Substituto - Departamento TI;
- **Reginaldo Gomes Ferreira** - Fiscal Técnico - Departamento NRE;
- **Ivaldo Alves de Souza** - Fiscal Técnico Substituto - Departamento NRE;
- **Ivaldo Alves de Souza -** Fiscal Administrativo - Departamento NRE;
- **Reginaldo Gomes Ferreira -** Fiscal Administrativo Substituto - Departamento NRE;

7.4. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.5. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.6. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.7. O Contratado **não necessitará** manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.9. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.10. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até **5 (cinco)** dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.11. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.11.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.11.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.11.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.11.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.11.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

7.12. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.13. 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.

7.14. 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.

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

7.16. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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.

7.17. 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.

7.18. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

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

7.19.1. Verificar a conformidade da execução com as condições contratuais, os requisitos técnicos, o Plano de Projeto e de Implementação aprovado, os cronogramas, as entregas, os resultados dos testes, a homologação e os demais critérios de aceitação estabelecidos neste Termo de Referência, registrando as não conformidades identificadas e acompanhando sua correção;

7.19.2. Acompanhar os chamados e incidentes registrados pela CONTRATADA, verificando a classificação por severidade, os horários de abertura, início do atendimento, atendimento presencial quando exigível e solução definitiva, bem como o cumprimento dos prazos e procedimentos previstos nos itens 4.4.4.1, 4.4.5 e 4.8 deste Termo de Referência;

7.19.3. Acompanhar e verificar os níveis de serviço (SLA) e os indicadores-chave de desempenho (KPIs) estabelecidos neste Termo de Referência, mediante análise dos registros de atendimento, das ferramentas de monitoramento, da bilhetagem, dos relatórios técnicos e das demais evidências pertinentes, observando, no mínimo:

I – disponibilidade mensal da solução;

II – cumprimento dos prazos de resposta, atendimento presencial e solução definitiva dos incidentes;

III – objetivos de tempo de recuperação (RTO) e de ponto de recuperação (RPO);

IV – parâmetros de qualidade de voz, incluindo MOS, latência, jitter e perda de pacotes; e

V – integridade dos registros e das gravações, funcionamento dos mecanismos de contingência e demais indicadores de desempenho expressamente previstos no instrumento contratual;

7.19.4. Verificar a execução das rotinas de manutenção preventiva e corretiva, dos testes de redundância e recuperação, das atualizações e correções de segurança e das demais intervenções técnicas, mediante análise dos registros, relatórios, ordens de serviço e evidências apresentados pela CONTRATADA, observadas as periodicidades e condições estabelecidas nos itens 4.4 e 4.8 deste Termo de Referência.

7.19.5. Analisar os relatórios operacionais e gerenciais apresentados pela CONTRATADA, verificando a consistência das informações, a correspondência com os registros dos sistemas de monitoramento e atendimento, o cumprimento das obrigações contratuais, a identificação de falhas recorrentes, as análises de causa-raiz e a implementação das medidas corretivas informadas.

7.19.6. Acompanhar a execução das atividades especializadas sob demanda remuneradas por Unidades de Serviço Técnico (UST), verificando a existência de autorização prévia, a correspondência entre o serviço solicitado e o executado, o esforço ou quantitativo medido, os entregáveis, os prazos e os critérios de aceite. O fiscal técnico deverá registrar as evidências da execução e encaminhar sua avaliação para subsidiar o recebimento e a medição, observados os procedimentos definidos neste Termo de Referência.

7.19.7. Verificar a conformidade dos equipamentos e acessórios fornecidos em comodato, incluindo entrega, instalação, configuração, funcionamento, inventário, manutenção, reparo e substituição, bem como acompanhar as ocorrências de perda, furto, roubo ou dano por alegado mau uso conforme o procedimento previsto no item 6.3.6 e seguintes, registrando as evidências técnicas e as providências adotadas.

7.19.8. Acompanhar a execução da capacitação, a transferência de conhecimento e a entrega e atualização da documentação técnica e operacional, verificando a realização das atividades, o cumprimento das cargas horárias e dos conteúdos estabelecidos e a disponibilização dos materiais e registros comprobatórios previstos nos itens 4.2 e 6.6 deste Termo de Referência.

7.19.9. Verificar, no âmbito da fiscalização técnica, o cumprimento dos requisitos de segurança da informação e privacidade relacionados à execução dos serviços, incluindo os controles de acesso, os registros de auditoria, a proteção das comunicações, os procedimentos de backup e recuperação e a aplicação das correções técnicas previstas. Ao tomar conhecimento de incidente ou indício de descumprimento, deverá registrar a ocorrência e comunicar tempestivamente o gestor do contrato, sem prejuízo dos fluxos de notificação e resposta previstos no item 4.9.

7.19.10. Para fins de acompanhamento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), o fiscal técnico deverá verificar os dados e as evidências utilizados na apuração dos indicadores, calcular ou validar os resultados que estejam sob sua atribuição, registrar o desempenho observado e as desconformidades identificadas e encaminhar relatório técnico ao gestor do contrato.

7.19.11. A atuação da fiscalização técnica deverá ser documentada no histórico de gerenciamento do contrato, incluindo os resultados das verificações, os relatórios analisados, as não conformidades, as notificações emitidas, as providências corretivas, as evidências de regularização e os subsídios técnicos necessários ao recebimento dos serviços e à avaliação da execução contratual.

7.19.12. A fiscalização técnica não substituirá as atribuições do gestor do contrato nem as competências da fiscalização administrativa. As situações que demandem decisão, aplicação de medidas que ultrapassem sua competência ou providências relacionadas à gestão contratual deverão ser encaminhadas ao gestor, nos termos dos itens 7.16 e 7.17, sem prejuízo da adoção das medidas imediatas necessárias para registrar e preservar as evidências da ocorrência.

7.20. 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.

Fiscalização Administrativa

7.21. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.22. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.23.1. 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 início e ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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

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

7.23.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.23.6. 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.

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

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme anexo, com base nos indicadores, metas, métodos de apuração, fontes de evidência, periodicidades e critérios de redimensionamento estabelecidos nesta seção, sem prejuízo dos níveis mínimos de serviço (SLA) e demais requisitos previstos neste Termo de Referência.

8.1.1. O IMR tem por finalidade verificar o resultado efetivamente entregue e ajustar o valor devido quando o desempenho apurado ficar abaixo dos níveis contratualmente exigidos. O redimensionamento decorrente do IMR não possui natureza de multa ou sanção administrativa, sem prejuízo da aplicação das medidas sancionatórias cabíveis, quando caracterizada infração contratual e observado o devido processo.

8.1.2. Para os serviços continuados, a unidade de referência para a aferição do IMR será o período mensal de prestação dos serviços. As demandas executadas por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST) serão mensuradas individualmente, mediante solicitação e autorização prévias, comprovação da execução e aceite da fiscalização, sem garantia de consumo integral do quantitativo estimado.

8.1.3. A aferição deverá considerar os registros dos sistemas de monitoramento e gerenciamento de serviços, os relatórios técnicos da CONTRATADA, os registros de chamados, os dados de bilhetagem e gravação, os resultados de testes e auditorias e os demais elementos verificáveis pertinentes a cada indicador.

8.1.4. Quadro de Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) e critérios de aferição

Indicador	**Meta contratual**	**Método de apuração e fonte de evidência**	**Periodicidade**
Disponibilidade global da solução	Igual ou superior a 99,5%	Relatórios do sistema de monitoramento e registros de incidentes, com identificação dos períodos de indisponibilidade e das exclusões admitidas neste TR	Mensal
Cumprimento dos SLA de atendimento	Atendimento aos prazos de resposta remota, atendimento presencial e solução estabelecidos na matriz de SLA do capítulo 4	Registros de abertura, classificação, atendimento, deslocamento, solução e encerramento dos chamados no sistema de Service Desk	Por ocorrência, com consolidação mensal
Incidentes críticos P1	Até 2 ocorrências no mês	Relatório de incidentes críticos do Service Desk, com identificação da causa, impacto e medidas corretivas	Mensal
Taxa de resolução no primeiro nível (FCR)	Igual ou superior a 80%	Relatório de chamados resolvidos no primeiro nível de atendimento em relação ao total de chamados considerados no período	Mensal
Taxa de chamados reincidentes	Igual ou inferior a 5%	Auditoria do histórico de chamados, identificando ocorrências reincidentes conforme critério operacional definido pela fiscalização	Mensal
Qualidade de voz – MOS	MOS igual ou superior a 4,0	Medição técnica automatizada ou por amostragem na infraestrutura de voz, com apresentação dos resultados apurados	Contínua, com consolidação mensal
Latência de mídia	Inferior a 150 ms	Medição técnica da rede e dos fluxos de mídia	

			Contínua, com consolidação mensal
Variação de atraso (jitter)	Inferior a 30 ms	Medição técnica da rede e dos fluxos de mídia	Contínua, com consolidação mensal
Perda de pacotes	Inferior a 1%	Medição técnica da rede e dos fluxos de mídia	Contínua, com consolidação mensal
Tempo de restabelecimento (RTO)	Até 4 horas por ocorrência crítica	Registro de incidentes, horários de início e restabelecimento e evidências de testes de continuidade	Por ocorrência
Ponto de recuperação de dados (RPO)	Até 24 horas	Verificação dos registros e arquivos de backup, incluindo os dados e parâmetros relevantes à recuperação da solução	Diária, com consolidação mensal
Integridade das gravações de voz	100% das gravações previstas disponíveis e auditáveis	Confronto amostral entre bilhetagem (CDR), chamadas que deveriam ter sido gravadas e acervo de áudio	Mensal
Satisfação do usuário	Nota média igual ou superior a 4,0 em escala de 1 a 5	Pesquisa automatizada via URA ou interface web, com consolidação dos resultados	Trimestral

8.1.5. Os indicadores e as metas do quadro anterior serão apurados de acordo com seus métodos e periodicidades. A aplicação de redimensionamento financeiro ocorrerá exclusivamente nas hipóteses e condições previstas nas tabelas específicas desta seção. O descumprimento de indicador sem redimensionamento financeiro expressamente estabelecido deverá ser registrado e poderá ensejar notificação, solicitação de plano de ação e demais providências contratuais cabíveis.

8.1.6. Cálculo da disponibilidade. A disponibilidade mensal será calculada pela seguinte fórmula:

Disponibilidade (%) = [(Tempo total do período − Tempo de indisponibilidade imputável à CONTRATADA) / Tempo total do período] × 100.

Nos meses em que houver

Para fins de apuração, deverão ser desconsiderados, desde que devidamente comprovados, os períodos de manutenção preventiva previamente agendada e aprovada pelo CRCSP, executada fora do horário comercial e limitada a 4 (quatro) horas por mês, bem como as interrupções decorrentes de falhas no fornecimento de energia, nas operadoras de telecomunicações ou em infraestrutura e sistemas de responsabilidade do CRCSP, quando alheias ao escopo e à responsabilidade da CONTRATADA.

8.1.7. Tabela de redimensionamento financeiro por disponibilidade mensal

Disponibilidade apurada no período	**Redimensionamento sobre o valor da fatura mensal**

Igual ou superior a 99,50%	0%
Igual ou superior a 99,00% e inferior a 99,50%	2%
Igual ou superior a 98,50% e inferior a 99,00%	5%
Igual ou superior a 98,00% e inferior a 98,50%	10%
Inferior a 98,00%	20%

8.1.8. Tabela de redimensionamento financeiro por descumprimento de SLA, qualidade, eficiência, estabilidade, integridade e continuidade

Indicador ou ocorrência	**Condição para redimensionamento**	**Ajuste financeiro**
Chamados P1 — críticos	Atraso no prazo de resposta remota ou presencial estabelecido no SLA	R$ 500,00 por hora de atraso
Chamados P1 — críticos	Atraso na solução definitiva após o limite de 8 horas estabelecido no SLA	R$ 1.000,00 por hora de atraso
Chamados P2 — altos	Atraso no prazo de resposta remota ou presencial estabelecido no SLA	R$ 200,00 por hora de atraso
Chamados P2 — altos	Atraso na solução definitiva após o limite de 24 horas estabelecido no SLA	R$ 500,00 por hora de atraso
Chamados P3 — médios	Atraso no prazo de resposta remota ou presencial estabelecido no SLA	R$ 100,00 por hora de atraso
Chamados P3 — médios	Atraso na solução definitiva após o limite de 72 horas estabelecido no SLA	R$ 250,00 por hora de atraso
Integridade das gravações	Perda ou inacessibilidade superior a 1% das gravações que deveriam estar disponíveis	5% do valor da fatura mensal
Incidentes críticos P1	Mais de 2 ocorrências no mês	5% do valor da fatura mensal
Resolução no primeiro nível (FCR)	Resultado inferior a 80% no mês	2% do valor da fatura mensal
Chamados reincidentes	Resultado superior a 5% no mês	2% do valor da fatura mensal

Tempo de restabelecimento (RTO)	Restabelecimento igual ou superior a 4 horas em ocorrência sujeita ao indicador	5% do valor da fatura mensal por ocorrência
Ponto de recuperação de dados (RPO)	Intervalo igual ou superior a 24 horas	5% do valor da fatura mensal por ocorrência
Qualidade de voz – MOS	MOS inferior a 4,0 em mais de 5% das amostragens auditadas no mês	3% do valor da fatura mensal

8.1.9. Para os redimensionamentos calculados por hora de atraso, deverão ser considerados os prazos máximos previstos na matriz de SLA do capítulo 4, conforme a severidade do chamado. O cálculo deverá identificar cada chamado, o prazo aplicável, o tempo excedente apurado e o respectivo valor de redimensionamento.

8.1.10. Os redimensionamentos previstos para chamados P1, P2 e P3 ficam limitados, respectivamente, a 20%, 10% e 5% do valor da fatura mensal, observando-se, em todos os casos, o limite global definido no item 8.1.12. Para chamados P4, o ETP não estabelece percentual ou valor específico de redimensionamento financeiro; o descumprimento dos respectivos SLA deverá ser registrado e tratado por meio das medidas contratuais cabíveis, sem criação de glosa automática não prevista nesta seção.

8.1.10.1. As frações de horas não serão consideradas para fins de redimensionamento do pagamento.

8.1.11. A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal de execução que permita reproduzir os cálculos do IMR, contendo, no mínimo: disponibilidade global apurada; relação de chamados por nível de severidade, com prazos de atendimento e solução; incidentes críticos, suas causas e providências corretivas; resultados dos indicadores de qualidade, eficiência, reincidência e integridade das gravações; comprovação das manutenções preventivas e corretivas; e evidências utilizadas para justificar exclusões do cálculo de disponibilidade.

8.1.12. Limite global de redimensionamento. O somatório dos redimensionamentos financeiros resultantes da aplicação do IMR em um mesmo mês fica limitado a 20% (vinte por cento) do valor da medição mensal. Esse limite não impede a adoção independente das sanções administrativas previstas na legislação e no contrato, quando cabíveis, observado o devido processo.

8.1.12.1. Nos meses em que houver UST faturada, esses valores não devem integrar a base para fins de aplicação das glosas percentuais.

8.1.13. Carência operacional. Durante os primeiros 30 (trinta) dias corridos contados da virada oficial do sistema (cutover), eventuais descumprimentos de metas do IMR serão registrados e comunicados formalmente à CONTRATADA para correção e estabilização do ambiente, sem incidência de redimensionamentos financeiros nesse período. A carência não dispensa o cumprimento dos requisitos contratuais nem a adoção de providências necessárias à continuidade dos serviços.

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados;

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de fiscalização e avaliação da prestação dos serviços, desde que observada a distinção entre redimensionamento do pagamento e aplicação de sanções administrativas.

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

8.4.1. a fiscalização técnica avaliará o cumprimento dos requisitos, dos SLA e dos indicadores previstos no capítulo 4 e nesta seção, com base nos registros do Service Desk, nos sistemas de monitoramento, nos relatórios de execução, nos resultados de testes e nas demais evidências pertinentes;

8.4.2. a CONTRATADA deverá disponibilizar relatório mensal de execução, preferencialmente gerado por ferramentas de monitoramento e pelo portal de Service Desk, com os dados necessários à apuração do IMR e à reprodução dos cálculos de redimensionamento;

8.4.3. a CONTRATADA deverá disponibilizar relatório trimestral consolidado dos KPIs, incluindo a evolução dos indicadores, as tendências de utilização da telefonia e dos canais digitais, os problemas reincidentes, as medidas corretivas adotadas e os resultados das pesquisas de satisfação dos usuários; e

8.4.4. ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico registrará os resultados apurados, os redimensionamentos cabíveis e as ocorrências relevantes em relatório encaminhado ao gestor do contrato, para subsidiar o recebimento e o pagamento da parcela efetivamente devida.

Recebimento

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

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

8.10. Para fins de recebimento provisório e faturamento, serão considerados os seguintes períodos e eventos de medição:

8.10.1. Serviços continuados: o período de medição corresponderá ao mês-calendário, considerando-se os serviços efetivamente prestados e os resultados apurados no respectivo período, inclusive os indicadores do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

8.10.2. Implantação da solução: a medição e o faturamento observarão as etapas ou os eventos de entrega previstos neste Termo de Referência e no respectivo cronograma de execução, condicionados à efetiva conclusão das atividades, à realização dos testes e validações aplicáveis e ao ateste da fiscalização, conforme os critérios de recebimento estabelecidos.

8.10.3. Serviços executados por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST): a medição será realizada por Ordem de Serviço concluída, mediante comprovação da execução dos serviços e aceite da fiscalização. As demandas aceitas poderão ser consolidadas para faturamento mensal, desde que individualizadas e identificadas no respectivo relatório de medição.

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

8.11.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

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

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

8.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **05 (cinco) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

8.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados os seguintes procedimentos de teste e inspeção para subsidiar os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, sem prejuízo dos demais critérios de aceitação, dos níveis de serviço e dos procedimentos previstos neste Termo de Referência:

8.22.1. Implantação, integração e alterações sob demanda: verificação dos resultados dos testes funcionais e integrados pertinentes aos serviços executados, considerando, conforme aplicável, o funcionamento das chamadas de entrada e saída, dos ramais e terminais, do entroncamento SIP, da URA, das filas de atendimento, do Contact Center, dos mecanismos de gravação e consulta de áudios, das integrações contratadas e dos recursos de redundância e contingência. Serão examinados os roteiros de teste, os resultados obtidos, as falhas identificadas, as correções realizadas e as pendências registradas, observados os requisitos e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.

8.22.2. Serviços continuados e indicadores de desempenho: verificação do Relatório Mensal de Execução e das evidências necessárias à apuração dos níveis de serviço e dos indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), incluindo disponibilidade, tempos de atendimento e solução de chamados, qualidade de voz, integridade das gravações e, quando aplicável, resultados de backup, recuperação e continuidade. A fiscalização poderá confrontar os relatórios apresentados com os registros do sistema de monitoramento, do Service Desk, da bilhetagem e do acervo de gravações, bem como realizar verificações por amostragem para confirmar os resultados declarados.

8.22.3. Ordens de Serviço e manutenção: verificação da correspondência entre as atividades autorizadas, os serviços efetivamente executados e os entregáveis previstos na respectiva Ordem de Serviço, incluindo documentação técnica, registros das intervenções, resultados de testes posteriores à execução ou ao reparo e demais evidências de conclusão. Nas manutenções preventivas e nas atividades relacionadas à continuidade, serão examinados os relatórios, checklists e registros dos testes de backup, restauração, redundância e recuperação previstos nas rotinas contratadas, conforme aplicável.

8.22.4. Os procedimentos de teste e inspeção deverão produzir evidências documentais suficientes para fundamentar o recebimento, a identificação de inconformidades e a apuração dos resultados do IMR. A CONTRATADA deverá disponibilizar os registros e relatórios necessários e corrigir, sem ônus adicional para o CRCSP, as falhas e inconformidades que lhe sejam imputáveis, observadas as obrigações e os critérios de aceitação estabelecidos neste Termo de Referência.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;
II) a data da emissão;
III) os dados do contrato e do órgão contratante;
IV) o período respectivo de execução do contrato;
V) o valor a pagar; e
VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

8.31. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA (IBGE) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.37.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

Reajuste

8.48. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **03/11/2026.**

8.49. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

8.55. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

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

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

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

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

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, com indicação dos fatos, das obrigações descumpridas, das evidências disponíveis e das providências adotadas, observadas as regras de redimensionamento do pagamento previstas na seção 8, os procedimentos de retenção ou glosa estabelecidos nesta seção e as sanções administrativas cabíveis.

ID	Ocorrência	Glosa, providência corretiva ou sanção
1	Disponibilidade mensal da solução inferior à meta contratual de 99,5%.	Aplicação do redimensionamento previsto no IMR: disponibilidade igual ou superior a 99,5%: sem ajuste; de 99,00% a menos de 99,50%: 2%; de 98,50% a menos de 99,00%: 5%; de 98,00% a menos de 98,50%: 10%; inferior a 98,00%: 20% do valor da fatura mensal.
2	Descumprimento dos prazos de resposta ou solução de chamados P1, P2 ou P3.	Aplicação dos ajustes financeiros previstos no IMR do capítulo 8: P1: R$ 500,00 por hora de atraso na resposta remota ou presencial e R$ 1.000,00 por hora de atraso na solução definitiva após 8 horas, limitado a 20% da fatura mensal; P2: R$ 200,00 por hora de atraso na resposta e R$ 500,00 por hora de atraso na solução definitiva após 24 horas, limitado a 10% da fatura mensal; P3: R$ 100,00 por hora de atraso na resposta e R$ 250,00 por hora de atraso na solução definitiva após 72 horas, limitado a 5% da fatura mensal.
3	Descumprimento dos demais indicadores do IMR para os quais o capítulo 8 estabeleça ajuste financeiro.	Aplicação dos percentuais previstos no capítulo 8: perda ou inacessibilidade superior a 1% das gravações: 5%; mais de 2 incidentes críticos P1 no mês: 5%; FCR inferior a 80%: 2%; reincidência superior a 5%: 2%; RTO igual ou superior a 4 horas: 5% por ocorrência; RPO igual ou superior a 24 horas: 5% por ocorrência; e MOS inferior a 4,0 em mais de 5% das amostragens auditadas: 3% da fatura mensal, observado o limite global do IMR de 20% (vinte por cento) do valor da medição mensal, excluindo da base os pagamentos relacionados à UST.
4	Nota de Desempenho (ND) inferior a 8 na avaliação de reação de treinamento, conforme o item 4.2.6.	O treinamento não será aceito, devendo a CONTRATADA realizá-lo novamente, sem custo adicional, com ajustes nos aspectos avaliados abaixo da meta, conforme o item 4.2.6.1. O pagamento da parcela ou etapa de implantação associada ficará condicionado ao aceite da obrigação. A falta de repetição no prazo fixado pela fiscalização poderá caracterizar atraso ou inexecução parcial e ensejar as consequências correspondentes previstas nesta seção.
5	Atraso injustificado no cumprimento de prazo contratual, inclusive para entrega, correção de inconformidade, apresentação de documentação, prestação de esclarecimentos ou repetição de treinamento.	Multa moratória de 0,1% por dia de atraso sobre o valor da parcela inadimplida, limitada a 20% do valor dessa parcela. O atraso será contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao término do prazo para cumprimento da obrigação.
6	Inexecução parcial do contrato, execução irregular ou descumprimento de obrigação acessória, sem grave dano à Administração e sem justificativa para penalidade mais grave.	Advertência, quando cabível. Conforme a gravidade, a extensão do inadimplemento, a reincidência e as consequências da conduta, poderá ser aplicada multa compensatória de 0,5% a 5% do valor total do contrato, inclusive cumulativamente com a advertência quando juridicamente cabível.

7	Inexecução parcial que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos, ou inexecução total do contrato.	Na inexecução parcial grave: multa compensatória de 5% a 15% do valor total do contrato. Na inexecução total: multa compensatória de 10% a 20% do valor total do contrato. Poderá ser aplicada, conforme o enquadramento legal, a sanção de impedimento de licitar e contratar, observado o limite máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo da possibilidade de penalidade mais grave quando cabível.
8	Apresentação de documentação falsa, fraude na execução, comportamento inidôneo, prática de ato ilícito destinado a frustrar os objetivos da contratação ou ato lesivo previsto na Lei nº 12.846 /2013.	Multa compensatória de 10% a 30% do valor total do contrato, cumulável, quando cabível, com declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, observados o enquadramento legal, a competência decisória e o procedimento aplicável.
9	Não cumprir outra obrigação contratual não abrangida nas ocorrências anteriores.	A ocorrência será enquadrada de acordo com sua natureza, gravidade e consequência. Poderá ensejar advertência, multa moratória ou compensatória, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade, conforme os pressupostos previstos nesta seção.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a contratada:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.2.3. A retenção temporária de valores dependerá de fundamento legal ou contratual, motivação registrada no processo de fiscalização e delimitação do valor controvertido. O recebimento e o pagamento de parcela incontroversa e comprovadamente executada deverão ser preservados, na forma da legislação aplicável.

9.2.4. A apuração da glosa deverá ser documentada pela fiscalização, com indicação da obrigação descumprida, da evidência correspondente, da metodologia de cálculo, da base financeira utilizada e do valor a deduzir. A CONTRATADA deverá ser informada sobre o resultado da medição e poderá apresentar manifestação pelos meios e prazos previstos no procedimento contratual.

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;
b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
c) der causa à inexecução total do contrato;
d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 60 (sessenta) dias de atraso, observado o teto de 20% (vinte por cento) do valor dessa parcela. A contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao encerramento do prazo para cumprimento da obrigação.

9.4.4.2. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

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

9.4.4.5. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 3% (três por cento) do valor da contratação, quando a advertência não for suficiente, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.4.4.6.1. A mera obtenção de Nota de Desempenho inferior a 8 na avaliação de reação de treinamento não ensejará automaticamente a aplicação da multa compensatória prevista no subitem anterior, devendo ser observada, inicialmente, a obrigação de repetição do treinamento, sem custo adicional, nos termos dos itens 4.2.6 e 4.2.6.1 deste Termo de Referência. O descumprimento injustificado dessa obrigação, após o prazo fixado pela fiscalização, poderá ser enquadrado como inexecução parcial, atraso ou outra infração cabível, vedada a duplicidade de penalização pelo mesmo fato.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

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

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MAIOR DESCONTO SOBRE O VALOR GLOBAL DO LOTE ÚNICO, observadas as exigências de conformidade técnica estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

10.1.1. O percentual de desconto ofertado deverá ser único e incidir de forma linear e uniforme sobre todos os preços unitários integrantes da planilha orçamentária de referência da Administração, de modo que a proposta resultante corresponda ao valor global do lote após a aplicação do desconto.

10.1.1.1. O desconto ofertado deverá ser estendido aos eventuais termos aditivos, nos termos do art. 34, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.1.2. Não será adotado o Sistema de Registro de Preços (SRP), uma vez que a contratação se destina à implantação e à prestação continuada de uma solução integrada de comunicação corporativa e atendimento multicanal, cuja execução exige coordenação técnica e operacional entre os componentes de telefonia IP, comunicação unificada, Contact Center, licenciamento, equipamentos em comodato, suporte e manutenção, sob responsabilidade de uma única contratada. Embora o objeto contemple quantitativos variáveis e serviços especializados sob demanda, essas necessidades foram previamente estimadas e serão atendidas no âmbito do próprio contrato, mediante autorização da Administração, emissão de Ordens de Serviço, comprovação da execução e aceite dos resultados, sem obrigatoriedade de consumo integral dos quantitativos previstos.

10.1.3. Embora hajam itens com naturezas diferentes, o lote único justifica-se em razão do prejuízo da adjudicação separada, impactando na integração, responsabilidade operacional, segurança e de possível perda da economicidade.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será o de **fornecimento e prestação de serviço associado**, considerando que a contratada, além de disponibilizar os equipamentos, licenças e demais componentes abrangidos pelo objeto, será responsável pelos serviços de implantação, configuração, integração, manutenção, suporte técnico e atualização da solução durante o período contratual. Os serviços técnicos sob demanda serão executados mediante ordem de serviço previamente autorizada e remunerados conforme as unidades, os preços e os critérios de medição previstos neste Termo de Referência

10.2.1. As empresas licitantes devem apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio da competitividade, conforme o disposto no art. 5º da Lei nº 14.133, de 2021 e no item 1.7 do Anexo I da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: **Não será admitida a participação de pessoa física, considerando que a execução do objeto exige estrutura técnico-operacional empresarial, disponibilização e gestão de equipe técnica multidisciplinar, fornecimento ou disponibilização de componentes e licenças e prestação continuada de manutenção e suporte, inclusive para atendimento dos níveis de serviço previstos neste Termo de Referência, condições incompatíveis com a natureza da prestação profissional individual, conforme fundamentação registrada no Estudo Técnico Preliminar.**

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

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br /empreendedor;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.12.1. Será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio. A permissão justifica-se pela natureza integrada e multidisciplinar do objeto, que envolve componentes de telefonia IP, Contact Center, integração, segurança da informação, licenciamento e sustentação técnica, e pela possibilidade de ampliar a competição sem afastar a responsabilidade pela execução contratual.

10.12.2. Para fins de habilitação técnica, será admitido o somatório dos quantitativos e das experiências dos consorciados. Para fins de habilitação econômico-financeira, será admitido o somatório dos valores de cada consorciado, observadas as regras do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021. Quando aplicáveis índices econômico-financeiros, sua apuração deverá considerar os saldos contábeis agregados correspondentes, e não a média aritmética dos índices individualmente calculados.

10.12.3. Para o consórcio, será aplicado acréscimo de 10% (dez por cento) sobre o valor monetário mínimo exigido para a habilitação econômico-financeira do licitante individual, quando houver requisito dessa natureza, nos termos do art. 15, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

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

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo correspondente a** 5**% (cinco por cento)** do **valor total estimado da contratação para o período de doze meses.**

10.26. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.27. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.28. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

10.29.1.1. Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 1 (um) ano do fornecedor na prestação dos serviços contínuos similares ao objeto de contratação, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, observado o art. 67, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021;

10.29.1.2. Os atestados, considerados em conjunto, deverão demonstrar:

I - experiência na implantação, atualização, configuração, integração, manutenção ou suporte de plataformas de telefonia IP, VoIP ou SIP, em ambiente contendo, no mínimo, 100 (cem) ramais ou pontos de comunicação; e

II - experiência na implantação, configuração, integração, manutenção ou suporte de plataforma de Contact Center utilizada por, no mínimo, 5 (cinco) atendentes ou agentes de atendimento, incluindo, conforme aplicável, distribuição automática de chamadas, URA, gravação de atendimentos e recursos de atendimento automatizado.

10.29.2. Será admitido o somatório de atestados relativos a contratos distintos para comprovação das experiências e dos quantitativos mínimos previstos nos incisos I e II, não sendo obrigatória a execução de ambas as áreas em um único contrato, observadas as condições estabelecidas no item 4.31 deste Termo de Referência.

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

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

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

10.30. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.31. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

10.32. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.33. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

10.35. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.36. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

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

10.37.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

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

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

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

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

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

10.37.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

10.37.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor de referência para aplicação do maior desconto, sobre o preço global, corresponde a **R$ 4.278.791,06 (Quatro milhões, duzentos e setenta e oito mil, setecentos e noventa e um reais e seis centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Plano de Contratação Anual (PCA) 2026 do CRCSP.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Sequência:n° 50/2026
- Conta Contábil: 6.3.1.3.02.01.005 - Serviços de Tecnológia da Informação
- Projeto: 5002

- PDTI: Diretriz 6: "Manter infraestrutura tecnológica atualizada" e Diretriz 7: "Garantir qualidade no atendimento aos usuários".

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Orçamento respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

14. MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC - SERVIÇOS

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SÃO PAULO – CRCSP
(Processo Administrativo nº CPR 010/2026)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº [PREENCHER]/2026, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SÃO PAULO – CRCSP E [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA]

O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SÃO PAULO – CRCSP, com sede na Rua Rosa e Silva, nº 60, Higienópolis, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº [CNPJ DO CRCSP], neste ato representado por [cargo e nome], identificado pela matrícula funcional nº [matrícula], doravante denominado CONTRATANTE, e [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA], inscrita no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediada à [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designada CONTRATADA, neste ato representada por [nome e função], conforme [atos constitutivos da empresa] ou [procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no Processo Administrativo CPR 010/2026 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº [PREENCHER]/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução integrada de comunicação corporativa e atendimento multicanal, contemplando telefonia IP, comunicação unificada, Contact Center, Unidade de Resposta Audível (URA), gravação de chamadas e canais digitais, com fornecimento de equipamentos em comodato, licenciamento de software, implantação, migração, suporte técnico, manutenção e capacitação especializada, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

A discriminação definitiva dos itens, métricas, quantitativos estimados e valores unitários e totais deverá reproduzir a planilha do lote único que integra o Termo de Referência e a proposta vencedora, com os valores após a aplicação do desconto ofertado

ITENS DO GRUPO	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL

1							
2							
3							
...							

Desconto global adjudicado: [PREENCHER]% (por cento) sobre o preço global de referência, com preços contratados por item conforme a planilha integrante deste contrato.

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;
1.3.2. O Edital do Pregão Eletrônico nº [PREENCHER]/2026;
1.3.3. A proposta da CONTRATADA; e
1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, contados da data da assinatura deste instrumento, prorrogável sucessivamente por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A assinatura do contrato constituirá a Ordem de Início da Fase 1 (Implantação), a qual deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura, abrangendo planejamento, levantamento técnico, disponibilização dos componentes, configuração, integração, migração, testes, capacitação inicial, homologação e demais atividades previstas no Termo de Referência.

2.3. A execução da Fase 1 poderá ocorrer concomitantemente à vigência do contrato anterior, na medida necessária à transição tecnológica e à continuidade dos serviços. A Fase 2 (Serviço Continuado) somente poderá ter início após o recebimento definitivo da Fase 1 e o encerramento da vigência do contrato anterior, mediante emissão formal da respectiva Ordem de Início do Serviço Continuado. É vedada a cobrança simultânea de serviços continuados correspondentes ao mesmo escopo nos dois contratos. A emissão da ordem de início da Fase 2 não altera automaticamente o prazo total de vigência contratual nem gera prorrogação automática para compensar eventual atraso na implantação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

3.2. A remuneração da Fase 1 ficará condicionada à efetiva execução, homologação e ateste das parcelas correspondentes. A cobrança dos serviços continuados da Fase 2 somente terá início a partir da data fixada na Ordem de Início do Serviço Continuado, após o recebimento definitivo da Fase 1 e o encerramento do contrato anterior, observados os preços e critérios de medição previstos neste contrato e no Termo de Referência.

3.3. Os serviços técnicos sob demanda somente poderão ser executados mediante ordem de serviço previamente autorizada, com escopo, esforço estimado, entregáveis, critérios de aceite e medição definidos, vedada a cobrança de atividades não autorizadas ou já abrangidas pelas parcelas de implantação, operação continuada, manutenção ou suporte.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato. Permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução contratual, inclusive quanto aos atos praticados por subcontratados.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor global estimado da contratação, para o período inicial de 60 (sessenta) meses, é de R$ [PREENCHER] ([valor por extenso]), conforme a proposta vencedora, já considerado o desconto global de [PREENCHER]% ofertado sobre o preço global de referência.

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

5.3. O valor global é estimativo em relação aos itens de consumo variável e aos serviços sob demanda, de forma que os pagamentos correspondentes dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, autorizados, executados e aceitos pela fiscalização. A previsão de quantitativos ou de valor estimado não obriga o CONTRATANTE a consumir integralmente esses itens, permanecendo devidos os valores das parcelas fixas e continuadas efetivamente prestadas, conforme o Termo de Referência.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e neste Contrato;

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

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pela CONTRATADA;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário da CONTRATADA;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário da CONTRATADA a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação jurídica do CRCSP para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela CONTRATADA.

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento, para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período

8.1.11. Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 1 (um) mês.

8.1.12. Comunicar a CONTRATADA acerca de alterações de projeto, arquitetura ou especificações decididas pelo CONTRATANTE que possam afetar a execução contratual, observada a legislação aplicável.

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

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos o valor correspondente aos danos sofridos.

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da CONTRATADA;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. 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, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do 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;

9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

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

9.13. 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, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

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

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência ou de instrumento congênere;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração para representá-la na execução do contrato, com disponibilidade para comunicação e atendimento das solicitações do CONTRATANTE, sem que disso decorra a obrigação de manter ou instalar escritório no município de execução dos serviços.

9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

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

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. 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 o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica, quando necessário, nas dependências da sede do CRCSP, situada na Rua Rosa e Silva, nº 60, Higienópolis, São Paulo/SP, observados os prazos e níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência.

9.36. O técnico deverá deslocar-se à sede do CRCSP quando o incidente não puder ser solucionado remotamente dentro do prazo aplicável, observados os prazos de atendimento presencial correspondentes à severidade do chamado, sem exigência de que a CONTRATADA mantenha unidade ou escritório local.

9.37. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, incluindo a entrega de inventários, configurações, documentação técnica e registros operacionais necessários à continuidade dos serviços, podendo exigir-se, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.38. Entregar ao CONTRATANTE, em formato editável e interoperável, a documentação técnica, os inventários, as configurações, os diagramas, os registros de execução e os demais artefatos produzidos especificamente no âmbito do contrato, assegurando condições de consulta, manutenção e continuidade operacional. Esta obrigação não implica cessão de direitos sobre softwares preexistentes ou de terceiros, cujos direitos de uso e condições de licenciamento observarão os instrumentos aplicáveis.
Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados, quando envolverem tratamento de dados pessoais relacionado à execução contratual.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da CONTRATADA eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. A CONTRATADA deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento desta cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

> 10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

10.13. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, tão logo tenha ciência, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais ou às informações institucionais tratados no âmbito do contrato, fornecendo as informações disponíveis, adotando medidas de contenção e cooperando com a apuração e a mitigação dos efeitos do incidente.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, conforme justificativa constante do Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato, observada a Lei nº 14.133, de 2021.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção na hipótese do item anterior ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação da CONTRATADA pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não continuidade do contrato de que trata o subitem anterior ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; e

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, descontar o valor dos créditos eventualmente devidos à CONTRATADA, observada a legislação aplicável; e

13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei nº 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes do contrato.

13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a CONTRATADA mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do CRCSP, na dotação abaixo discriminada:

I. Conta contábil: 6.3.1.3.02.01.005 – Serviços de Tecnologia da Informação;
II. Projeto: 5002;
III. Plano de Contratações Anual – PCA 2026: Sequência nº 50/2026;

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, § 2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 7º, § 3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de São Paulo, Subseção Judiciária de São Paulo/SP, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

São Paulo/SP, [dia] de [mês] de [ano].

_____
Representante legal do CONTRATANTE

_____
Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

15. Responsáveis

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

GUILHERME ANDREAS CAMPOS DEL GUERRA

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 04/11/2026 às 18:42:29.

ALESSANDRO DE MELLO BESERRA

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 05/11/2026 às 10:12:37.

RONALDO CESAR DA SILVA

Gerente de TI - Área Técnica

Assinou eletronicamente em 05/11/2026 às 09:36:48.

REGINALDO GOMES FERREIRA

Chefe NRE - Área Demanda

Assinou eletronicamente em 04/11/2026 às 19:22:00.

Despacho: Ciente e de acordo aprovo o presente termo de referência

WILLIAN CANDIDO DOS REIS

Chefe CPR

Assinou eletronicamente em 04/11/2026 às 18:43:00.