



Governo do Distrito Federal

Secretaria de Estado de Governança Digital e Integração do Distrito Federal

Diretoria de Contratos, Convênios e Congêneres

Gerência de Contratos e Convênios

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

TERMO DE MINUTA CONTRATUAL

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ____ 2026, NOS TERMOS DA MINUTA PADRÃO DA AGU (XXX) QUE FAZEM ENTRE SI E O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNANÇA DIGITAL E INTEGRAÇÃO (SGDI/DF), E A EMPRESA ____.

Processo Administrativo nº 04051-00000664/2026-90

SIGGO: XXXXX

O **DISTRITO FEDERAL**, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNANÇA DIGITAL E INTEGRAÇÃO (SGDI/DF)**, com sede no Distrito Federal, CEP nº 70.075-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 66.329.296/0001-05, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por _____, Secretário Executivo da Secretaria de Estado de Governança Digital e Integração do Distrito Federal, com delegação de competência prevista no art. 1º, §2º da Portaria nº 29, de 1º de julho de 2026, portador da Matrícula Funcional nº _____, e a Empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, inscrição estadual _____, sediada no _____, CEP: _____, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____, na qualidade de _____, em conjunto com _____, na qualidade de _____, conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no processo nº 04051-00000664/2026-90 e em observância às disposições do [Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de março de 2023](#) e da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente CONTRATO, decorrente do Pregão Eletrônico nº _____, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente termo tem por objeto a contratação continuada de empresa devidamente autorizada para a prestação de serviços de telecomunicações destinados à recepção de chamadas na modalidade Discagem Direta Gratuita DDG 0800, com tarifação reversa, e à realização de chamadas ativas locais e de Longa Distância Nacional para terminais fixos e móveis, em todo o território nacional, incluindo implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, disponibilização, manutenção, suporte, monitoramento e transição, para atendimento das necessidades da Central de Relacionamento com o Cidadão do Distrito Federal (CentralDF), conforme condições constantes no Termo de Referência e seus Anexos

1.2. Objeto da contratação:

QUADRO 1 - ITENS E QUANTITATIVOS				
ITEM	COMPONENTE	QUANTIDADE	UNIDADE	VALOR (R\$)
1	Disponibilização e manutenção mensal da solução de acesso e dos serviços DDG/0800	60	mês	
2	Recepção DDG – fixo local	2.757.203	minuto	
3	Recepção DDG – fixo LDN	143.911	minuto	
4	Recepção DDG – móvel local	47.427.390	minuto	
5	Recepção DDG – móvel LDN	1.527.020	minuto	
6	Chamada ativa – fixo local	256.746	minuto	
7	Chamada ativa – móvel local	3.197.271	minuto	
8	Chamada ativa – fixo LDN	1.344	minuto	
9	Chamada ativa – móvel LDN	35.410	minuto	

1.3. Os quantitativos de minutos são estimativas máximas para planejamento, disputa e execução, não constituindo garantia de consumo mínimo.

1.4. O objeto limita-se à camada de telecomunicações necessária ao recebimento, transporte, roteamento, entrega e originação das chamadas. Não integram o objeto a plataforma de Contact Center, a Unidade de Resposta Audível, o processamento de filas, a distribuição das chamadas entre atendentes, os sistemas de gestão do atendimento ou a operação dos atendentes.

1.5. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.5.1. O Termo de Referência - 216558397;

1.5.2. O Edital da Licitação - ____;

1.5.3. Mapa de Risco - ____;

1.5.4. A Proposta da CONTRATADA - ____; e

1.5.5. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **60 (sessenta) meses**, contados da data de assinatura do instrumento contratual, prorrogável na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021, limitada a vigência total a 10 anos.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação do serviço tem natureza continuada;

b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do CONTRATO, com informações de que os

serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de CONTRATO deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O CONTRATO não poderá ser prorrogado quando a CONTRATADA tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)

3.1. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

3.1.1. O presente contrato será executado em conformidade com o regime de execução por empreitada por preço unitário, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, bem como as demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

3.1.2. A execução será iniciada mediante ordem de serviço emitida pela Administração.

3.1.3. Da Descrição da solução:

3.1.3.1. A solução compreende, de forma integrada:

3.1.3.2. recepção de chamadas DDG/0800, com gratuidade ao usuário originador e tarifação reversa, provenientes de terminais fixos e móveis de todo o território nacional;

3.1.3.3. preservação e correto roteamento dos códigos 151, 154, 155, 156, 160 e 162;

3.1.3.4. preservação, migração ou portabilidade dos sete números DDG/0800 atualmente utilizados, quando técnica e regulatoriamente aplicável;

3.1.3.5. realização de chamadas ativas locais e LDN destinadas a terminais fixos e móveis;

3.1.3.6. interconexão com o ambiente de Contact Center da CentralDF e com os demais ambientes abrangidos, inclusive o ambiente próprio associado ao código 155;

3.1.3.7. implantação, configuração, integração, testes, homologação, operação assistida, manutenção, suporte, contingência e transição;

3.1.3.8. registros analíticos, relatórios de desempenho e informações necessárias à medição, ao faturamento e à fiscalização.

3.1.3.9. A arquitetura atual encaminha as chamadas destinadas aos códigos tridígitos e aos números DDG/0800 a 35 números de destino, com distribuição em rodízio. Essa configuração será utilizada como referência para inventário, migração e testes, mas não constitui obrigação de reprodução. A contratada poderá utilizar SIP/IP, feixes digitais, circuitos ou tecnologia equivalente, desde que cumpra integralmente os requisitos de resultado.

3.1.4. Plano de Implantação e Transição:

3.1.4.1. Em até 5 dias úteis da ordem de serviço, a contratada apresentará Plano de Implantação e Transição contendo, no mínimo:

3.1.4.2. inventário e validação das numerações, destinos, roteamentos, abrangências e horários;

- 3.1.4.3. arquitetura lógica e física proposta, contemplando, no mínimo, os pontos de demarcação, as interfaces, os meios de acesso, as rotas principais e alternativas, os equipamentos envolvidos, os mecanismos de redundância e contingência, a delimitação de responsabilidades e o fluxo de encaminhamento das chamadas entre a rede da contratada e os ambientes de atendimento;
- 3.1.4.4. cronograma detalhado com atividades, dependências, responsáveis e janelas de mudança;
- 3.1.4.5. procedimentos de migração ou portabilidade;
- 3.1.4.6. testes por código, DDG/0800, origem fixa e móvel, localidade, ambiente de destino e chamada ativa;
- 3.1.4.7. testes de capacidade, qualidade, contingência, recuperação e registros de faturamento;
- 3.1.4.8. coexistência temporária, quando aplicável, plano de reversão e critérios de acionamento;
- 3.1.4.9. comunicação e escalonamento de incidentes;
- 3.1.4.10. operação assistida por, no mínimo, 10 dias úteis após a entrada em produção.
- 3.1.4.11. procedimento para atualização da documentação da arquitetura, sempre que ocorrer alteração de rota, equipamento, ponto de demarcação, destino, mecanismo de contingência ou outro componente relevante da solução
- 3.1.4.12. O prazo máximo para conclusão da implantação será de 30 dias corridos da aprovação do Plano, salvo prazo regulatório de portabilidade devidamente demonstrado ou cronograma distinto formalmente aprovado pela Administração.
- 3.1.4.13. A solução anterior deverá ser preservada até a homologação da nova solução, quando técnica e juridicamente possível. Nenhuma migração crítica será executada sem plano de reversão aprovado.

3.1.5. **Testes e Aceites**

3.1.5.1. O aceite dependerá da aprovação documental e da execução satisfatória dos testes previstos no Plano de Implantação e Transição. Os testes serão individualizados para cada código de acesso e número DDG/0800 e contemplarão, no mínimo, chamadas originadas de terminais fixos e móveis, modalidades local e de longa distância nacional, roteamento, ambiente de destino, capacidade, contingência, chamadas ativas, autenticação da origem e registros analíticos. Sempre que os meios necessários forem disponibilizados pela Administração, os testes abrangerão diferentes prestadoras de origem e áreas de numeração, de modo a verificar o correto encaminhamento e completamento das chamadas.

3.1.5.2. Falhas identificadas deverão ser corrigidas e submetidas a novo teste. A homologação não afasta a responsabilidade por vícios não detectados ou por descumprimentos posteriores.

3.1.5.3. O aceite definitivo da entrada em produção será formalizado após o período mínimo de dez dias úteis de operação assistida, desde que não permaneçam inconformidades críticas ou altas sem tratamento aceito pela Administração. A ocorrência de falhas durante esse período não implicará reinício automático de sua contagem, cabendo à fiscalização avaliar a materialidade, a recorrência e os efeitos da ocorrência sobre a segurança do aceite.

3.1.5.4. Os mecanismos de redundância, contingência, recuperação e encaminhamento alternativo deverão ser testados durante a implantação e, posteriormente, pelo menos uma vez a cada semestre ou sempre que ocorrer alteração relevante na arquitetura da solução. Os testes serão previamente programados, acompanhados pela fiscalização e registrados em relatório contendo os procedimentos executados, os tempos apurados, as falhas identificadas e as medidas corretivas adotadas.

3.1.6. **Suporte e Tratamento de Incidentes**

3.1.6.1. A contratada manterá central de atendimento técnico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone e canal eletrônico, com geração de protocolo e registro de todas as interações.

QUADRO 2 - PRIORIDADES, PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

Prioridade	Caracterização	Início do atendimento	Restabelecimento
Crítica	Indisponibilidade geral, múltiplos canais ou impossibilidade de atendimento	15 minutos	até 2 horas
Alta	Indisponibilidade de um código ou DDG/0800, falha relevante de roteamento ou degradação severa	30 minutos	até 4 horas
Média	Falha parcial sem interrupção integral ou divergência de registros	1 hora	até 8 horas
Baixa	Solicitação sem impacto imediato na continuidade	4 horas	até 2 dias úteis

3.1.6.2. Os prazos serão contados da abertura do chamado ou da detecção pela contratada, o que ocorrer primeiro. Quando a solução definitiva demandar prazo superior, deverá ser implantada contingência eficaz dentro do prazo de restabelecimento.

3.1.7. Interrupções Programadas

3.1.7.1. Interrupção programada dependerá de solicitação fundamentada e autorização prévia e expressa da Administração. A solicitação informará serviços e numerações afetados, data, horário, duração, riscos, contingência, comunicação, reversão e responsáveis técnicos.

3.1.7.2. A autorização não afastará a responsabilidade da contratada pelo cumprimento da janela aprovada, preservação dos serviços não abrangidos e restabelecimento integral.

3.1.8. Numeração e Abrangência

3.1.8.1. A solução deverá preservar a disponibilidade e o regular funcionamento dos códigos de acesso 151, 154, 155, 156, 160 e 162, dos sete números DDG/0800 e dos demais números telefônicos atualmente divulgados ou utilizados para acesso aos serviços.

3.1.8.2. A relação completa das numerações, destinos, abrangências geográficas, horários, regras de transbordo e configurações será entregue à contratada durante o levantamento técnico, mediante controle de acesso compatível com a sensibilidade operacional das informações.

3.1.8.3. A mudança de prestadora ou tecnologia não justificará alteração das numerações públicas. Alterações somente ocorrerão mediante impossibilidade técnica ou regulatória comprovada, determinação da Anatel ou necessidade administrativa formalmente reconhecida, com análise de impacto, contingência, testes e comunicação aos usuários.

3.1.8.4. Eventual inclusão de nova numeração dependerá de solicitação formal, justificativa, definição prévia do preço aplicável, disponibilidade orçamentária e instrumento contratual cabível, observados os limites legais e a vedação à transfiguração do objeto.

3.1.8.5. A contratada será responsável por providenciar, perante as prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas, os procedimentos técnicos e operacionais necessários ao encaminhamento dos códigos de acesso de Serviço de Utilidade Pública – SUP e dos respectivos números DDG/0800 à sua rede e aos pontos de demarcação definidos pela Administração.

3.1.8.6. Durante a vigência contratual, a contratada deverá verificar periodicamente o correto encaminhamento e completamento das chamadas originadas nas diferentes prestadoras e adotar, tempestivamente, as providências necessárias perante as demais operadoras e, quando cabível, perante a

Anatel, para o tratamento de falhas, bloqueios, encaminhamentos incorretos ou indisponibilidades originadas em redes de terceiros, sem prejuízo dos níveis de serviço e das responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência.

3.1.9. Capacidade e neutralidade tecnológica

3.1.9.1. A contratada dimensionará e manterá todos os recursos necessários para suportar os quantitativos estimados, os períodos de maior utilização e os níveis de serviço, sem congestionamento ou bloqueio atribuível à insuficiência de sua solução.

3.1.9.2. Canais, sessões SIP, feixes, circuitos, enlaces, licenças, interfaces e números de destino são meios internos de execução e não constituem unidades autônomas de pagamento. O redimensionamento desses recursos dentro do escopo contratado não gerará cobrança adicional.

3.1.9.3. Insuficiência decorrente de erro de dimensionamento não poderá ser transferida à Administração. Ampliação dos quantitativos ou limites do objeto dependerá de justificativa e formalização legal.

3.1.9.4. A contratada deverá monitorar a taxa de completamento das chamadas na camada de telecomunicações, identificando chamadas bloqueadas, não completadas por congestionamento ou não encaminhadas ao ponto de entrega. O desempenho deverá observar os parâmetros mínimos estabelecidos pela regulamentação vigente da Anatel, sem imputação à contratada de falhas ocorridas após a entrega regular da chamada ao ambiente de atendimento.

3.1.10. Interoperabilidade e delimitação de responsabilidades

3.1.10.1. A contratada responderá pelo recebimento, transporte, roteamento, entrega e originação das chamadas até os pontos de demarcação definidos pela Administração.

3.1.10.2. A Administração e os responsáveis pelos ambientes de atendimento fornecerão as informações disponíveis sobre interfaces e pontos de entrega. A contratada deverá validar a compatibilidade, propor os ajustes sob sua responsabilidade, executar testes integrados e obter homologação antes da entrada em produção.

3.1.10.3. A contratada não responderá pelo dimensionamento de atendentes, pelas filas, pelo tempo de espera, pelo abandono após o ingresso da chamada, pela URA ou pelas aplicações do Contact Center. Sua responsabilidade abrangerá a capacidade, a disponibilidade, o completamento, o transporte, o roteamento e a entrega adequada das chamadas até os pontos de demarcação definidos pela Administração.

3.1.10.4. Quando a origem de uma falha não puder ser imediatamente identificada, a contratada deverá cooperar com a Administração, com a empresa responsável pelo Contact Center e com os responsáveis pelos demais ambientes de atendimento, fornecendo registros e evidências técnicas e participando do diagnóstico conjunto, sem transferência indevida de responsabilidades.

3.1.11. Continuidade e segurança operacional

3.1.11.1. Cabe à contratada:

I - eliminar ou mitigar pontos únicos de falha, em nível compatível com a criticidade dos canais de atendimento;

II - manter mecanismos de contingência e rotas alternativas tecnicamente adequados;

III - comunicar imediatamente à Administração quaisquer incidentes ou indisponibilidades que afetem os serviços;

IV - submeter as interrupções programadas à autorização prévia e expressa da Administração;

V - realizar as intervenções autorizadas em períodos de menor impacto, com adoção de medidas de contingência e plano de reversão; e

VI - preservar os registros técnicos, operacionais e de faturamento durante os prazos legais e contratuais aplicáveis;

VII - manter mecanismos de prevenção, detecção e mitigação de ataques de negação de serviço de voz ou sinalização – DoS/TDoS, tráfego artificial, fraudes, mascaramento indevido de numeração e outros

eventos que possam comprometer a disponibilidade, a integridade ou o regular funcionamento dos serviços; e

VIII - comunicar imediatamente à Administração os incidentes de segurança, suspeitas de fraude, ataques, bloqueios regulatórios ou eventos anormais de tráfego que possam afetar os serviços ou os dados relacionados à contratação, apresentando as evidências disponíveis, as medidas de contenção adotadas e o plano de tratamento da ocorrência.

3.1.12. Sustentabilidade, proteção de dados e sigilo

3.1.12.1. A execução priorizará faturas, relatórios e comunicações em meio eletrônico, suporte remoto quando adequado e uso eficiente de energia. Equipamentos, cabos, baterias, embalagens e resíduos sob responsabilidade da contratada deverão receber destinação ambientalmente adequada.

3.1.12.2. A contratada tratará dados de chamadas apenas para execução do contrato e cumprimento de obrigações legais e regulatórias, observando a legislação de proteção de dados, segurança da informação e sigilo das comunicações. O acesso deverá ser restrito aos profissionais autorizados e registrado para fins de auditoria.

3.1.12.3. Ao término do contrato ou mediante solicitação da Administração, a contratada deverá disponibilizar os registros e dados contratuais que devam ser preservados e promover a devolução, eliminação ou anonimização segura daqueles que não devam permanecer sob sua guarda, ressalvados os prazos legais e regulatórios de retenção, mediante comprovação quando solicitada.

3.1.13. Da gestão de riscos

3.1.13.1. A gestão observará o Mapa de Riscos - SGDI/SUBGD/COAES (215866593), atualizado em compatibilidade com o ETP, a pesquisa formal de preços e este Termo de Referência. Terão acompanhamento prioritário: interrupção na transição; falha na preservação, portabilidade ou roteamento das numerações; congestionamento na camada de telecomunicações; incompatibilidade com os ambientes de atendimento; indisponibilidade prolongada; faturamento incorreto; atraso na implantação; especificações ou unidades inadequadas; inadequação dos preços de referência ou fracasso da licitação; insuficiência orçamentária; atraso na conclusão da contratação antes do término da solução vigente; e desconformidade regulatória.

3.1.13.2. As medidas preventivas e contingenciais integrarão, conforme sua natureza, o cronograma da contratação, o Plano de Implantação e Transição, os níveis de serviço, os procedimentos de fiscalização e os registros da execução. O Mapa de Riscos deverá ser reavaliado quando ocorrer fato relevante capaz de alterar a probabilidade, o impacto ou o tratamento dos riscos identificados.

3.2. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

3.2.2. As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica.

3.2.3. Durante a execução, o CONTRATANTE deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

3.2.4. A execução será acompanhada por gestor e fiscais formalmente designados, aos quais caberão as atribuições legais e regulamentares, sem transferência das responsabilidades da contratada.

QUADRO 5 - PAPÉIS E ATRIBUIÇÕES NA GESTÃO CONTRATUAL

Papel	Atribuições principais
--------------	-------------------------------

Gestor do contrato	Coordenar a gestão, consolidar avaliações, decidir encaminhamentos, controlar vigência, alterações e sanções.
Fiscal técnico	Acompanhar disponibilidade, roteamento, capacidade, incidentes, testes, relatórios, medição do tráfego e níveis de serviço.
Fiscal administrativo	Verificar documentação fiscal, trabalhista quando aplicável, faturamento, vigência de garantias e regularidade documental.
Preposto da contratada	Representar a empresa, coordenar equipes, receber comunicações e assegurar resposta tempestiva.

3.2.5. A contratada realizará reunião inicial e reuniões de acompanhamento quando convocada. Os incidentes classificados como críticos ou altos deverão ser objeto de relatório contendo, no mínimo, causa-raiz, serviços e numerações afetados, impacto, cronologia, providências adotadas, tempo de restabelecimento e ações corretivas e preventivas. O relatório deverá ser apresentado em até dois dias úteis após o restabelecimento, admitida complementação posterior quando a análise técnica depender de terceiros ou exigir investigação adicional devidamente justificada.

3.2.6. A fiscalização poderá solicitar amostras, relatórios adicionais, testes e esclarecimentos necessários à verificação da execução, respeitados o objeto e o sigilo das comunicações.

4. CLÁUSULA QUARTA - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO E DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

4.1. Os indicadores serão apurados mensalmente, sem prejuízo da análise por evento. As reduções de pagamento têm natureza de adequação do valor ao serviço efetivamente prestado e não afastam sanções quando configurado inadimplemento.

QUADRO 3 - INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Fórmula	Meta	Fonte de verificação	Consequência mínima
Disponibilidade mensal de cada canal de acesso	$D = [(T - U) / T] \times 100$	$\geq 99,5\%$	Monitoramento, registros da contratada, chamados e evidências da Administração	Redução de 2% do valor mensal do item 1 para cada 0,1 ponto percentual, completo ou fracionado, abaixo da meta, limitada a 100% do valor mensal do item 1.
Cumprimento do prazo de restabelecimento	$CPR = (IP / IT) \times 100$	$\geq 95\%$ dos incidentes no prazo	Sistema de chamados e relatórios de incidente	Redução de 2% do item 1 por incidente crítico ou alto fora do prazo, limitada a 20% no mês
Correção de roteamento e preservação das numerações	IRN = 100%, se não houver evento de falha; 0%, se houver um ou mais eventos imputáveis à contratada	100%	Testes, chamados e registros de completamento	Glosa do período afetado e redução de 5% do item 1 por evento imputável à contratada

Entrega dos relatórios de medição	ERM = 100%, se os relatórios completos forem entregues no prazo; 0%, se houver atraso ou documentação incompleta	Até o 5º dia útil do mês seguinte	Protocolo de entrega e validação	Suspensão do ateste até o saneamento. Quando o atraso ou a incompletude for imputável à contratada, será aplicada redução de 1% sobre o valor mensal do item
Taxa de completamento na camada de telecomunicações	$TE = (CE \div TV) \times 100$	$\geq 95\%$	Registros de sinalização, roteamento e tráfego da contratada, chamados técnicos e testes realizados pela Administração	Redução de 2% do valor mensal do item 1 para cada ponto percentual, completo ou fracionado, abaixo da meta, limitada a 20% no mês

4.2. Para fins de apuração da disponibilidade:

I- **D** corresponde à disponibilidade mensal do canal de acesso, expressa em percentual;

II- **T** corresponde ao total de minutos do período mensal em que o canal deveria permanecer disponível;

III- **U** corresponde ao total de minutos de indisponibilidade imputável à contratada;

IV- a indisponibilidade será contabilizada a partir da detecção pela contratada ou da abertura do chamado pela Administração, o que ocorrer primeiro, até o efetivo restabelecimento do serviço; e

V- o resultado será calculado com quatro casas decimais e apresentado com duas casas decimais, sem arredondamento intermediário.

4.3. A disponibilidade será apurada individualmente para cada código tridígito, número DDG/0800 e para a funcionalidade de realização de chamadas ativas, de modo que a disponibilidade de um canal não compense a indisponibilidade de outro.

4.4. Quando uma mesma ocorrência afetar simultaneamente mais de um canal, o período de indisponibilidade será registrado em cada canal afetado, mas a redução aplicada ao valor mensal do item 1 será calculada com base no canal que apresentar o pior resultado no mês, vedada a multiplicação da redução pela quantidade de canais afetados pelo mesmo evento.

4.5. Serão excluídos do cálculo exclusivamente os períodos de indisponibilidade:

I- causados comprovadamente por ação ou omissão da Administração;

II- decorrentes de falha situada exclusivamente após o ponto de demarcação e fora da responsabilidade da contratada;

III- decorrentes de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados, quando seus efeitos não pudessem ter sido evitados ou mitigados pelas medidas de contingência exigidas; ou

IV- correspondentes a manutenção programada previamente autorizada pela Administração, dentro da janela aprovada.

4.6. Não serão excluídos os períodos decorrentes de falhas de fornecedores, subcontratados, interconexões, redes ou recursos utilizados pela contratada quando inseridos em sua esfera de responsabilidade, nem aqueles decorrentes de insuficiência de capacidade, erro de dimensionamento ou ausência de contingência adequada.

4.7. Para fins de apuração do cumprimento dos prazos de restabelecimento:

I - CPR corresponde ao percentual mensal de incidentes críticos ou altos restabelecidos dentro dos prazos definidos no Quadro 2;

II - IP corresponde à quantidade de incidentes críticos ou altos restabelecidos dentro do respectivo prazo;

III - IT corresponde à quantidade total de incidentes críticos ou altos imputáveis à contratada ocorridos no mês;

IV - o prazo será contado da detecção pela contratada ou da abertura do chamado pela Administração, o que ocorrer primeiro, até o efetivo restabelecimento do serviço; e

V - quando não houver incidente crítico ou alto no mês, o indicador será considerado integralmente atendido.

4.8. Considera-se restabelecido o serviço quando retomado seu funcionamento regular ou quando implantada contingência eficaz que assegure a continuidade do atendimento, sem degradação relevante, até a solução definitiva.

4.9. A implantação de contingência que não restabeleça efetivamente o serviço ou que permaneça instável não interromperá a contagem do prazo.

4.10. Incidentes decorrentes comprovadamente de causa situada fora da esfera de responsabilidade da contratada não integrarão o cálculo, sem prejuízo do dever de cooperação no diagnóstico e no restabelecimento. Para fins do indicador de correção de roteamento e preservação das numerações:

I - será considerado evento de falha qualquer indisponibilidade, alteração, perda, bloqueio ou encaminhamento incorreto de código tridígito, número DDG/0800 ou número utilizado nas chamadas ativas, quando imputável à contratada;

II - o indicador será considerado integralmente atendido quando não houver evento de falha no mês e não atendido quando for identificado um ou mais eventos;

III - chamadas encaminhadas a destino incorreto, cobradas em modalidade inadequada ou vinculadas a numeração diversa da prevista não serão remuneradas; e

IV - ocorrências contínuas decorrentes da mesma causa-raiz e que afetem o mesmo conjunto de numerações serão consideradas um único evento, até o respectivo restabelecimento.

4.11. A correção posterior da falha não afasta a redução aplicável ao período em que o serviço permaneceu irregular.

4.12. Não será aplicada redução quando a alteração decorrer de solicitação formal da Administração ou de determinação regulatória, desde que a contratada tenha executado corretamente os procedimentos e as medidas de continuidade cabíveis.

4.13. Para fins do indicador de entrega dos relatórios de medição:

I - os relatórios deverão ser entregues até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

II - somente será considerada tempestiva a entrega que contenha todos os relatórios e registros exigidos nos itens 7.1.4 e 7.1.9 a 7.1.11, em formato pesquisável e exportável;

III - relatório incompleto, inconsistente, ilegível ou sem os dados indispensáveis à conferência será considerado não entregue, caso a irregularidade não seja corrigida até o prazo estabelecido no inciso I;

IV - a suspensão do ateste permanecerá até a apresentação e validação dos documentos necessários à conferência da medição; e

V - a suspensão do ateste não autoriza a retenção de parcela incontroversa que possa ser comprovada e liquidada separadamente.

4.14. A redução de pagamento será aplicada quando o atraso ou a incompletude for imputável à contratada, independentemente do posterior saneamento. Para fins de apuração da taxa de completamento:

I - TE corresponde à taxa mensal de entrega das chamadas na camada de telecomunicações;

II - CE corresponde à quantidade de tentativas válidas corretamente encaminhadas e entregues ao ponto de demarcação definido pela Administração;

III - TV corresponde à quantidade total de tentativas válidas recebidas pela solução de telecomunicações.

IV - a chamada será considerada entregue quando alcançar regularmente o ponto de demarcação, independentemente de atendimento pela URA ou por atendente, tempo de espera, permanência em fila ou abandono posterior.; e

V - o indicador será apurado mensalmente, de forma consolidada e, sempre que tecnicamente possível, discriminado por código tridígito e número DDG/0800.

4.15. Não integrarão o cálculo como falha da contratada:

I - chamadas destinadas a número inexistente, inválido ou incorretamente discado; chamadas não atendidas, abandonadas ou encerradas após a entrega regular ao ambiente de atendimento;

II - chamadas não atendidas, abandonadas ou encerradas após a entrega regular ao ambiente de atendimento;

III - chamadas não completadas por indisponibilidade comprovadamente situada após o ponto de demarcação;

IV - situações causadas pela Administração ou por terceiros fora da esfera de responsabilidade da contratada; e

V - bloqueios exigidos pela regulamentação ou por determinação da Anatel, desde que devidamente demonstrados.

4.16. A contratada deverá identificar nos relatórios os motivos de não completamento, permitindo distinguir falhas da camada de telecomunicações de ocorrências relacionadas ao ambiente de atendimento.

4.17. **Aplicação das reduções:**

4.17.1. As reduções decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado serão aplicadas sobre o valor mensal do item 1, após a apuração individual de cada indicador.

4.17.1.1. As reduções poderão ser acumuladas quando decorrerem de descumprimentos distintos ou quando um mesmo evento comprometer aspectos diferentes e objetivamente mensuráveis da prestação, observado o limite máximo de 100% do valor mensal do item 1.

4.17.1.2. Não será aplicada mais de uma redução pelo mesmo indicador e pelo mesmo fato gerador, ressalvados os descumprimentos que permaneçam durante períodos de apuração distintos.

4.17.1.3. A exclusão de chamadas ou valores indevidamente faturados não será computada no limite previsto no item 6.17.1.1, por não constituir redução de nível de serviço, mas adequação do faturamento ao serviço efetivamente prestado.

4.17.1.4. A fiscalização registrará, no relatório mensal, os resultados dos indicadores, as memórias de cálculo, as ocorrências consideradas, as exclusões admitidas e as reduções aplicadas, assegurada à contratada a possibilidade de apresentar esclarecimentos e evidências antes do ateste definitivo.

4.17.1.5. As reduções previstas neste item não impedem a aplicação de sanções administrativas quando o fato também caracterizar infração contratual, observados o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e a vedação à duplicidade punitiva de mesma natureza.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO CONSÓRCIO E DA SUBCONTRATAÇÃO

5.1. Não será admitida participação em consórcio, considerando a natureza comum do objeto, a existência de prestadoras capazes de executá-lo individualmente e a necessidade de responsabilidade única pela continuidade e pelo roteamento.

5.2. A subcontratação do núcleo do objeto, inclusive prestação do tráfego e responsabilidade pelo roteamento e pelas numerações, não será admitida. Atividades acessórias poderão ser subcontratadas mediante autorização prévia, sem transferência de responsabilidade e observadas as condições do edital.

5.3. Não caracterizam subcontratação vedada os acordos de interconexão, uso de redes, compartilhamento de infraestrutura e demais relações reguladas necessárias à prestação dos serviços, permanecendo a contratada integralmente responsável perante a Administração.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO

6.1. O valor total da contratação para o período de 60 meses é de **R\$** _____.

6.2. 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 da contratação.

6.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. Regras gerais

7.1.1. A medição será mensal. O faturamento dependerá da entrega dos relatórios de disponibilidade e de tráfego, da conferência, do aceite e do ateste pela fiscalização.

7.1.2. Somente serão faturadas chamadas efetivamente completadas. Chamadas não completadas, tentativas, sinais de chamada, tempo de espera anterior ao completamento e tráfego sem comprovação não serão remunerados.

7.1.1. Os registros analíticos deverão conter, no mínimo, data, horário, origem, destino, modalidade, duração, preço unitário, valor, código de identificação e indicação de completamento. Os dados deverão ser disponibilizados em formato eletrônico pesquisável e exportável.

7.1.2. Para fins de medição e faturamento, será considerada a duração efetiva das chamadas completadas, registrada em segundos entre o sinal de atendimento e o encerramento da chamada.

7.1.2.1. Em cada período mensal, os segundos correspondentes às chamadas efetivamente completadas serão somados separadamente por item e modalidade de tráfego, e o resultado será dividido por 60 para conversão em minutos.

7.1.2.2. Não será admitido arredondamento individual da duração das chamadas, aplicação de tempo mínimo de tarifação, franquia mínima, cadência, modulação ou ciclo de tarifação que resulte na cobrança de tempo superior ao efetivamente utilizado.

7.1.2.3. A quantidade mensal de minutos será apresentada com até quatro casas decimais, sem arredondamentos intermediários. O valor financeiro de cada item será obtido pela multiplicação da quantidade apurada pelo respectivo preço unitário contratado, com arredondamento apenas do resultado financeiro final para duas casas decimais.

7.1.2.4. Chamadas não completadas, tentativas de chamada, sinais de chamada, períodos anteriores ao sinal de atendimento e registros sem comprovação não serão faturados.

7.1.2.5. Os relatórios de faturamento deverão apresentar a duração individual das chamadas em segundos e a memória de cálculo da conversão para minutos, permitindo a reprodução integral dos quantitativos faturados.

7.1.3. A duração das chamadas e os critérios de tarifação observarão a regulamentação vigente da Anatel, as condições estabelecidas no edital e os critérios considerados na pesquisa de preços, vedada a cobrança de chamadas não completadas. Para fins de medição, os quantitativos serão apresentados em minutos, com memória de cálculo suficiente para a conferência dos tempos registrados e dos valores faturados.

7.1.4. A classificação como local ou LDN observará a regulamentação da Anatel e a Área de Numeração CN DDD envolvida.

7.1.5. Além dos registros utilizados para faturamento, a contratada deverá disponibilizar relatórios operacionais contendo, no mínimo:

I - quantidade de chamadas oferecidas, completadas, ocupadas, não atendidas e não completadas por congestionamento ou falha na camada de telecomunicações;

II - chamadas receptivas discriminadas por origem fixa ou móvel, modalidade local ou LDN, código de acesso e número DDG/0800;

III - chamadas ativas discriminadas por destino fixo ou móvel e modalidade local ou LDN;

IV - duração das chamadas, data, horário, localidade ou código de área de origem ou destino, conforme aplicável

V - agrupamento por código de acesso, número DDG/0800, código DDD, origem, destino e período;

VI - registros necessários à verificação da disponibilidade, do roteamento e da taxa de completamento;

VII - utilização e ocupação dos recursos de tráfego, por rota ou agrupamento tecnicamente equivalente, com indicação de eventos de congestionamento, bloqueio ou insuficiência de capacidade; e

VIII - identificação, quando tecnicamente disponível, das causas de não completamento das chamadas, permitindo distinguir ocorrências atribuíveis à rede da contratada, às redes de terceiros e aos ambientes de atendimento.

7.1.6. Os relatórios deverão permitir consultas por hora, dia e mês e ser disponibilizados em formato eletrônico pesquisável e exportável, inclusive CSV ou formato aberto equivalente.

7.1.7. Os dados operacionais deverão estar disponíveis para consulta em até 24 horas após a ocorrência dos respectivos eventos, ressalvadas indisponibilidades justificadas e formalmente comunicadas. A cobrança do item 1 e do tráfego somente poderá iniciar após a entrada em produção e o aceite da solução. As atividades de implantação e transição são obrigações instrumentais incluídas nos preços contratados e não ensejam medição ou pagamento autônomo.

7.2. Medição por componente

QUADRO 4 - MEDIÇÃO POR COMPONENTE

Componente	Critério de medição e aceite
Item 1 - Disponibilização mensal	Disponibilidade e manutenção da solução durante o mês, sujeitas aos níveis de serviço e reduções aplicáveis.
Itens 2 a 9 - Tráfego	Soma da duração efetiva, em segundos, das chamadas completadas, comprovadas e validadas em cada modalidade, dividida por 60 para conversão em minutos, conforme o item 7.1.4.

7.3. Não será admitida cobrança autônoma por implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, integração, testes, homologação, canais, sessões SIP, feixes, circuitos, enlaces, licenças, interfaces ou números de destino. Esses recursos e atividades integram os custos da solução e não constituem unidade de medição ou pagamento.

7.4. Conferência e contestação

7.4.1. A Administração poderá confrontar os registros da contratada com dados dos ambientes de atendimento. Divergências serão comunicadas para esclarecimento e correção antes do ateste.

7.4.2. A parcela incontroversa poderá ser atestada separadamente. Valores cobrados indevidamente serão glosados, refaturados ou compensados, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

7.4.1. A parcela incontroversa poderá ser liquidada e paga separadamente, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/2021. A existência de controvérsia não autoriza a retenção de valores correspondentes aos serviços regularmente prestados e aceitos.

7.5. Recebimento dos serviços

7.5.1. Ao final de cada período mensal de faturamento, a contratada apresentará os relatórios de disponibilidade, desempenho e tráfego, acompanhados da documentação necessária à conferência da medição.

7.5.2. O recebimento provisório será realizado pela fiscalização, mediante verificação do cumprimento das exigências técnicas e administrativas, da quantidade efetivamente medida, dos níveis de serviço e das eventuais glosas ou reduções aplicáveis.

7.5.3. O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato ou pela autoridade designada, após análise dos registros da fiscalização e saneamento das pendências que impeçam o ateste. A contratada somente emitirá a nota fiscal pelo valor validado pela Administração.

7.5.4. Os serviços executados em desacordo poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, e deverão ser corrigidos às expensas da contratada. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a

responsabilidade pela adequada execução do objeto.

7.6. Liquidação e Pagamento:

7.7. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato, e no Edital, observado o disposto nesta Cláusula.

7.8. Havendo erro, omissão ou circunstância que impeça a liquidação, o procedimento ficará sobrestado até o saneamento pela contratada, reiniciando-se o prazo após a regularização, sem ônus para a Administração.

7.9. A liquidação e o pagamento observarão os prazos, a ordem cronológica e os procedimentos financeiros estabelecidos pela legislação distrital, pelo edital e pelo contrato. O pagamento será realizado por ordem bancária em conta indicada pela contratada.

7.10. A nota fiscal deverá indicar o contrato, o período de execução, os itens faturados, as quantidades medidas, os preços unitários, as reduções ou glosas aplicadas, os tributos e o valor líquido devido, e deverá estar acompanhada da documentação de regularidade exigível.

7.11. As condições de pagamento seguem as normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal, conforme Decreto Distrital nº 32.598, de 15 de dezembro de 2010, e alterações vigentes.

7.11.1. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, de acordo com as normas de planejamento, orçamento, finanças, patrimônio e contabilidade do Distrito Federal.

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

7.11.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do CONTRATO e do órgão CONTRATANTE;

IV) o período respectivo de execução do CONTRATO;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.11.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE.

7.11.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao sistema de cadastramento unificado de fornecedores (SICAF) ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

7.11.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

I) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

II) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o poder público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.11.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

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

7.11.9. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.11.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do CONTRATO, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.11.11. Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A - BRB, exceto os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado, nos termos do Decreto nº 32.767, de 17/02/2011.

7.11.12. Excluem-se do item anterior:

I. Os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

II. Os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;

III. Os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ou representações no Distrito Federal e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

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

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

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

7.11.16. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da nota fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

7.11.17. A contratada somente emitirá a nota fiscal após a validação da medição pela Administração, conforme previsto no item 7.5.3.

7.11.18. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, mediante solicitação expressa da CONTRATADA, desde o dia de seu vencimento até a data de seu efetivo pagamento.

7.11.19. Havendo erro, omissão, divergência de valores ou ausência de documento indispensável à liquidação, será aplicado o procedimento previsto no item 7.8., sem que o período necessário ao saneamento seja considerado atraso imputável à Administração

7.12. **Forma de pagamento:**

7.12.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela CONTRATADO.

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

7.12.3. O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, assegurado o contraditório e a ampla

defesa.

8. CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTE

8.1. Os preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de um ano contado da data-base do orçamento estimado, pelo Índice de Serviços de Telecomunicações IST divulgado pela Anatel, ou índice que o substitua, observada a legislação aplicável.

8.2. Data-base da pesquisa: outubro de 2026, consideradas as consultas e atualizações monetárias registradas na Pesquisa de Preços – SGDI/SUBGD/EPC (SEI nº 216287975)

8.3. A revisão ou repactuação quando juridicamente cabível e restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro dependerão da demonstração dos requisitos legais, vedada compensação por erro de proposta ou dimensionamento imputável à contratada

8.4. As alterações quantitativas ou qualitativas observarão justificativa, disponibilidade orçamentária, formalização e limites legais, sem transfiguração do objeto;

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

8.6. Poderão ser registrados por apostila somente ajustes de natureza estritamente formal que não caracterizem alteração do contrato nem modifiquem o conteúdo, o alcance ou as condições dos serviços contratados.

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1. São obrigações do CONTRATANTE:

9.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

9.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência;

9.1.3. Notificar o CONTRATADO, 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;

9.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

9.1.5. 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;

9.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

9.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

9.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

I - indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

II - fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

III - estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

IV - definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

V - demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

VI - prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do

CONTRATADO.

- 9.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria-Geral do Distrito Federal para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 9.1.10. 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.
- 9.1.11. 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.
- 9.1.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês.
- 9.1.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 9.1.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 9.1.15. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 9.1.16. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- 9.1.17. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que sejam executados em desacordo com o contrato, aplicando as penalidades cabíveis;
- 9.1.18. Fornecer e colocar à disposição da contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços, inclusive objetos, estrutura de dados e acessos aos ambientes da SGDI;
- 9.1.19. Permitir o acesso dos empregados da contratada, devidamente identificados, para a execução de serviços, testes, reuniões administrativas ou qualquer outra atividade relacionada ao objeto contratado, desde que autorizado;
- 9.1.20. Mobilizar a equipe técnica e funcional da SGDI para os testes necessários conforme prazos estabelecidos;
- 9.1.21. Disponibilizar pessoal qualificado para a passagem do conhecimento objeto da contratação;
- 9.1.22. Fornecer informações disponíveis sobre numerações, destinos, interfaces, horários e ambientes de atendimento;
- 9.1.23. Coordenar a interação com o Contact Center, com a entidade responsável pelo código 155 e com a prestadora anterior;
- 9.1.24. Permitir acesso controlado aos locais e recursos necessários, observadas as regras de segurança;
- 9.1.25. Analisar planos, relatórios, testes e solicitações em prazo compatível com o cronograma;
- 9.1.26. Medir, atestar e pagar os serviços regularmente prestados;
- 9.1.27. Aplicar reduções, glosas e sanções quando cabíveis, assegurados contraditório e ampla defesa;
- 9.1.28. Adotar providências administrativas e orçamentárias necessárias às alterações devidamente justificadas.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. 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, além das previstas no Termo de Referência:

- 10.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 10.1.2. Executar integralmente o objeto, observando legislação, regulamentação da Anatel, proposta e documentos contratuais;
- 10.1.3. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato e manter equipe técnica capacitada e suficiente;
- 10.1.4. Manter preposto aceito pela Administração para representá-la na execução do contrato;
- 10.1.5. 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;
- 10.1.6. Dimensionar e redimensionar os recursos internos necessários, sem cobranças não previstas;
- 10.1.7. Preservar numerações e roteamentos e cooperar com prestadoras e responsáveis pelos ambientes de atendimento;
- 10.1.8. Manter continuidade, contingência, suporte 24 por 7 e canais de escalonamento;
- 10.1.9. Fornecer registros, relatórios e evidências íntegros, rastreáveis e tempestivos;
- 10.1.10. Comunicar incidentes, riscos, alterações regulatórias e fatos que possam comprometer a execução, apresentando plano de adequação, sem interrupção indevida de serviços;
- 10.1.11. Manter, durante toda a execução, as autorizações, registros e condições regulatórias necessárias à prestação dos serviços sob sua responsabilidade;
- 10.1.12. Observar a Lei no 9.472/1997, a regulamentação vigente da Anatel aplicável aos serviços efetivamente prestados, o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações, o Regulamento Geral de Outorga e os regulamentos de numeração;
- 10.1.13. Observar as obrigações relativas à portabilidade, à autenticação e à identificação da origem das chamadas, inclusive as medidas regulatórias aplicáveis aos grandes chamadores, quando caracterizado o enquadramento da Administração, nos termos da regulamentação e dos atos vigentes da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel;
 - 10.1.13.1. Quando caracterizado o enquadramento como grande chamador, a contratada deverá assegurar, desde o início da operação e durante toda a vigência contratual, a autenticação das chamadas ativas originadas no âmbito da solução, apresentando, antes da entrada em produção, evidências técnicas ou documentais de sua efetiva implementação perante a prestadora responsável pela originação das chamadas ou perante a entidade responsável pela solução centralizada de autenticação, conforme o modelo regulatório vigente.
- 10.1.14. Observar as obrigações relativas a portabilidade, autenticação e identificação da origem das chamadas e as medidas aplicáveis aos grandes chamadores, quando caracterizado o enquadramento;
- 10.1.15. 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;
- 10.1.16. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;
- 10.1.17. Responder por danos causados por ação ou omissão de seus empregados, representantes ou subcontratados;
- 10.1.18. Cumprir requisitos de sigilo, proteção de dados, segurança e sustentabilidade, obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.1.19. Promover transição final e transferir à Administração as informações necessárias à

continuidade;

10.1.20. 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 ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.1.21. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

I - prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

II - certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

III - certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

IV - Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

V - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

10.1.22. 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;

10.1.23. 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;

10.1.24. 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;

10.1.25. 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;

10.1.26. 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;

10.1.27. 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;

10.1.28. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

10.1.29. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

10.1.30. 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;

10.1.31. 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;

10.1.32. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

10.1.33. 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;

10.1.34. Manter e proteger, independentemente do término do serviço, a condição de confidencialidade de qualquer informação considerada dessa natureza pela SGDI;

10.1.35. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125 da Lei n.º 14.133, de 2021;

10.1.36. 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 artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

10.1.37. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

10.1.38. 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;

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

10.1.40. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso; Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

10.1.41. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

10.1.42. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

10.1.43. 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;

10.1.44. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

10.1.45. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

10.1.46. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em consonância com a Lei Distrital n.º 5.061, de 8 de março de 2013.

10.1.47. Observar as diretrizes referentes às medidas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual, conforme estabelecido no Decreto Distrital n.º 46.174, de 22 de agosto de 2024. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

10.1.48. Observar o disposto na Lei Distrital nº 5.448/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 38.365/2017, sendo vedada a utilização ou o emprego de conteúdo discriminatório, sob pena de rescisão do CONTRATO, aplicação de multa e demais sanções cabíveis, especialmente aquele que:

10.1.49. Incentive a violência;

10.1.50. II – seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, ainda que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera da vida da mulher;

- 10.1.51. III – incentive a violência contra a mulher, por meio de apologia à violência doméstica tipificada na Lei Maria da Penha, bem como à violência sexual, institucional ou qualquer outra violência fundada na condição de mulher;
- 10.1.52. IV – exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore seu corpo de forma objetificada;
- 10.1.53. V – seja homofóbico, racista ou sexista;
- 10.1.54. VI – incentive a violência contra mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombolas, transexuais, travestis e transgênero, em razão de orientação sexual, identidade de gênero ou crença;
- 10.1.55. VII – represente qualquer forma de discriminação, especialmente contra minorias em situação de vulnerabilidade.
- 10.1.56. Observar as práticas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral e de assédio sexual, nos termos do Decreto Distrital nº 46.174/2024.
- 10.1.57. Não utilizar mão de obra infantil na execução do objeto deste CONTRATO, sob pena de rescisão contratual, aplicação de multa e demais sanções legais cabíveis, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.
- 10.1.58. Observar, quando aplicável, as políticas públicas voltadas à inserção social de pessoas em processo de recuperação da dependência química, na forma da legislação distrital pertinente.
- 10.2. Observar os termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência.
- 10.3. Observar os termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis
- 10.3.1. Cumprir integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando as medidas técnicas e administrativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados em razão da execução deste Contrato.
- 10.3.2. Atuar em conformidade com a legislação de combate à corrupção, abstendo-se de oferecer, prometer, dar ou receber vantagem indevida, direta ou indiretamente, bem como comunicar à CONTRATANTE qualquer indício de fraude, corrupção ou irregularidade relacionado à execução contratual.
- 10.3.3. Adotar boas práticas de governança corporativa, responsabilidade social, transparência e sustentabilidade ambiental durante a execução do objeto contratado.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 11.1. 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.
- 11.2. 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, especialmente os dados de chamadas, que serão tratados apenas para execução do contrato e cumprimento de obrigações legais e regulatórias, com acesso restrito a profissionais autorizados e registrado para fins de auditoria.
- 11.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 11.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela CONTRATADA.
- 11.5. 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.

11.6. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

11.7. A CONTRATADA deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

11.8. A CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

11.9. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pela CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

11.10. 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.

11.11. 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.

11.12. 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.

11.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do valor anual do contrato, nos termos dos arts. 96 e 98, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021, em modalidade escolhida pela contratada entre as legalmente admitidas, considerando a criticidade e a necessidade de continuidade dos canais de atendimento.

12.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do CONTRATO e **por mais 90 (noventa) dias** após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

12.3. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do CONTRATO principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

12.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.5 deste CONTRATO.

12.5. Na hipótese de suspensão do CONTRATO por ordem ou inadimplemento da CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pelo CONTRATANTE.

12.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

12.7. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do CONTRATO e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

12.8. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e

12.9. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

12.10. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 12.6, observada a legislação que rege a matéria.

12.11. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE, em conta específica no Banco Regional de Brasília (BRB), com correção monetária.

12.12. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

12.13. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

12.14. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

12.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do CONTRATO ou após a sua extinção por culpa exclusiva do CONTRATANTE e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

12.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

12.17. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste CONTRATO.

12.18. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente neste CONTRATO.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

13.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

13.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

13.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

13.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.2.4. **Multa:**

I - 0,5% (cinco centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação CONTRATADA;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste subitem;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

V - Até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

13.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

13.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

13.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

13.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

13.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

13.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

13.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste

Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O CONTRATO será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

14.2. 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.

14.3. Nesse caso, a extinção antecipada ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, garantido um prazo mínimo de dois meses para ciência formal do contratado, devendo ser observada a regra do art. 183 da Lei nº 14.133, de 2021 para a contagem deste prazo.

14.4. O contrato poderá ser extinto com fundamento na ausência de créditos orçamentários ou na perda de vantagem contratual antes da data de aniversário, desde que ocorra com ônus para o CONTRATANTE, conforme previsto no art. 138, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

14.5. O CONTRATO poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.6. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

14.7. 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.

14.8. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado Termo aditivo para alteração subjetiva.

14.9. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

14.10. I) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.11. II) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.12. III) Indenizações e multas.

14.13. 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 ([art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

14.14. O CONTRATANTE poderá ainda:

14.14.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

14.14.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

14.15. 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 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).

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021](#).

15.2. 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.

15.3. 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.

15.4. 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 (art. 132 da Lei nº 14.133/2021).

15.5. 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 14.133/2021](#).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I. Unidade Orçamentária: 19.101

II. Fontes de Recursos: 100 – Ordinário Não Vinculado.

III. Programa de Trabalho: 04.122.8203.8517.0073 - Manutenção de Serviços Administrativos Gerais - Distrito Federal;

IV. Natureza da Despesa: 3.3.90.39 – Outros serviços de terceiros - Pessoa Jurídica;

16.2. O empenho inicial é de R\$ _____, conforme Nota de Empenho nº _____, emitida em _____, sob o evento nº _____, na modalidade _____.

16.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133/2021](#), e demais normas federais 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.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

18.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Sistema e-Contratos DF, conforme disposto no art. 5º do [Decreto nº 44.162, de 25/01/2023](#), e no Portal Nacional de

Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133/2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133/2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527/2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724/2012](#).

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. Fica eleito o Foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste CONTRATO que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/2021](#).

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da Administração não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas entre as partes.

20.2. Após a celebração do contrato, não será considerada ou atendida reclamação ou solicitação de alteração dos preços constantes da proposta da CONTRATADA.

20.3. Caso ocorra pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, provocado pelo Contratado, devidamente fundamentado, o mesmo é obrigado a atender às autorizações e empenhos já expedidos, sob pena de inadimplemento contratual

20.4. Os débitos da CONTRATADA para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do CONTRATO.

20.5. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital nº 34.031/2012).

PELO DISTRITO FEDERAL:

Secretário de Executivo da Secretaria de
Estado de Governança Digital e Integração

PELA CONTRATADA:

Representante Legal

Testemunhas

1. _____

2. _____



Documento assinado eletronicamente por **VICTOR GOMIDE SANTOS ARAÚJO - Matr.1733434-9, Gerente de Contratos e Convênios**, em 22/10/2026, às 15:31, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
https://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
Código Verificador: **217871649** Código CRC: **070971A4**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Anexo do Palácio do Buriti, 3º Andar, Ala Oeste - Bairro Asa Norte - CEP 70075-900 - DF
Telefone(s):
Sítio - sgdi.df.gov.br

04051-00000664/2026-90

Doc. SEI/GDF 217871649