



servidores da instituição. O serviço é imprescindível para manutenção da continuidade e estabilidade no uso dos ramais telefônicos no *campus*, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

## **Prazo de vigência**

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **03 (três) anos** contados da data informada no contrato administrativo, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

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

3.1. Os serviços de comunicação unificada a serem contratados enquadram-se nos pressupostos da IN 01/2019-SGD/ME, de 04 de abril de 2019.

3.2. Para fins do disposto nos termos da lei 14.133/2021, vide item 2.7 do ANEXO V da IN nº 05/2017, o presente objeto se enquadra como “serviço comum” de caráter continuado SEM fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, sendo adequada a contratação por meio de Registro de Preços, tendo em vista que o item foi objetivamente definido, utilizando-se especificações usuais no mercado e ainda, detalhamentos técnicos para assimilação e entendimento.

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

3.4. A solução poderá ser composta por mais de um fabricante, desde que haja interoperabilidade entre os componentes da solução, o software de gerenciamento seja compatível com todos os modelos de equipamentos ofertados e que cada tipo de aparelho ofertado seja do mesmo modelo e fabricante;

3.4.1. Serão aceitos por exemplo, PABX de fornecedor ‘X’, aparelhos IP de mesa de fornecedor ‘Y’, aparelhos IP móveis de fornecedor ‘Y’, desde que mantida a interoperabilidade entre ambos

3.4.2. Mesmo podendo haver oferta de equipamentos de fabricantes diferentes, mantida a interoperabilidade, a fim de garantir padronização, compatibilidade e uniformidade na operação do sistema, será exigido fornecimento de mesma marca para mesmo tipo de equipamento, não podendo ser fornecidos por exemplo, aparelhos IP de mesa de marcas diferentes, mesmo havendo interoperabilidade neste caso;

3.4.3. Em casos excepcionais, havendo comprovação da impossibilidade de oferta de mesma marca, por descontinuidade de produção por exemplo, a fiscalização analisará a oferta de marca compatível no momento da oferta/entrega.

3.5. As especificações técnicas dos equipamentos, do finalizador e dos softwares e serviços de gerenciamento e bilhetagem estão descritos no decorrer do documento.

3.6. A responsabilidade pelo fornecimento e manutenção de todo e qualquer equipamento e ferramentas necessários à execução dos serviços é inteira e exclusivamente da CONTRATADA.

3.7. Os elementos que compõem o sistema deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicações, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL.

3.8. O sistema de telefonia IP deverá ser fornecido com seus componentes dimensionados para atender uma capacidade inicial de no mínimo 50% da quantidade estimada total.

3.9. A plataforma deverá ser passível de ampliações até a capacidade final adicionando componentes de software e hardware;

3.10. O servidor deverá permitir ampliação de no mínimo 50% da capacidade inicial (número de usuários), somente através de adição de componentes de software;

3.11. A capacidade final do sistema de telefonia IP deverá ser de 500 ramais IP. Esse requisito garante à CONTRATANTE a preservação de seu investimento em caso de crescimento futuro sem a necessidade de aquisição de outra plataforma;

- 3.12. o servidor de comunicação, deverá ser fornecido com no mínimo as seguintes características:
- 3.12.1. Padrão de montagem para Rack de 19" polegadas;
  - 3.12.2. interfaces de rede tipo Ethernet 10/100/1000 com conector UTP.
- 3.13. O Sistema de comunicação unificada deverá ser baseado em Software, operando em servidores padrão de mercado. Não serão aceitas plataformas baseadas em software livre (exceção para softphone), devido aspectos de garantia de evolução e manutenção;
- 3.13.1. A parte de software deverá ser fornecida junto ao hardware necessário para a implantação das funcionalidades integrantes do escopo de fornecimento, bem como para atendimento dos requisitos técnicos inclusos neste documento;
- 3.14. A arquitetura baseada em servidores de comunicação deve permitir a mudança geográfica das unidades de Processamento Central (CPU) através de uma rede IP padrão sem a necessidade de um link dedicado, mesmo através da WAN;
- 3.15. O Servidor de comunicação unificada deverá controlar de forma centralizada os demais elementos da solução como gateways de voz e telefones IP, bem como oferecer seu gerenciamento de forma centralizada;
- 3.16. Deverá efetuar bilhetagem automática das chamadas públicas, originadas e recebidas pelos usuários, bem como armazenar os bilhetes em formato IP;
- 3.17. Deverá possuir comutação VoIP (Voz sobre IP);
- 3.18. Deverá suportar, minimamente, para o entroncamento as seguintes sinalizações:
- 3.18.1. E1 R2 Digital;
  - 3.18.2. E1 ISDN (RDSI) PRI;
  - 3.18.3. SIP (RFC 3261);
  - 3.18.4. Deverá possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones IP, gerenciando a atualização centralizada e automática dos mesmos sempre que necessário.
- 3.19. A CONTRATADA deverá Disponibilizar, sem custos, todo e qualquer equipamento necessário para funcionamento da solução não descrito neste documento.

## ***CENTRAL TELEFÔNICA (PABX IP (Grupo 2))***

- 3.20. A central telefônica (PABX IP) deve estar equipada e licenciada para operar com no mínimo:
- 3.20.1. 300 (trezentos) ramais IP SIP, devendo ser possível ampliar para até 500 ramais sem custos extras à CONTRATANTE;
  - 3.20.2. 50 (cinquenta) canais de troncos SIP para entroncamento com a Operadora de telefonia;
  - 3.20.3. As ampliações necessárias acima deverão ocorrer sem custos de hardware, licenças ou softwares para a CONTRATANTE, além do simples acréscimo dos terminais IP's;
  - 3.20.4. URA (Unidade de Resposta Audível) multinível;
  - 3.20.5. Relatórios via interface Web;
  - 3.20.6. Monitoração em tempo real;
  - 3.20.7. Relatório de pesquisa de satisfação;
  - 3.20.8. 02 (duas) portas de rede 10/100/1000;
  - 3.20.9. Um sistema de Firewall integrado à central telefônica que atenda todo o sistema de telefonia instalado.
- 3.21. A central telefônica PABX IP e os os itens que a compõem devem possuir, no mínimo, as seguintes características e funcionalidades:
- 3.21.1. Estar preparada para operar com pelo menos 64 (sessenta e quatro) ligações simultâneas;
  - 3.21.2. Deverá possuir interface de gerenciamento e configuração via Web centralizada para todas as funcionalidades solicitadas;
  - 3.21.3. Gestão de contatos integrada, permitindo importação dos mesmos via arquivo em formato .CSV;
  - 3.21.4. Deverá permitir o registro de ATA's através de integração baseada no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), segundo RFC 3261;
  - 3.21.5. Deve possuir callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função "me ligue" do site;
  - 3.21.6. Criação de troncos SIP para conexão com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas;
  - 3.21.7. Roteamento de chamadas entrantes e saídes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras que podem ser configuradas pelo usuário;
  - 3.21.8. Regras de discagem com manipulação de cifras;
  - 3.21.9. Agenda de contatos acessível aos usuários;
  - 3.21.10. A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;

- 3.21.11. Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos, integrada em sua interface web;
- 3.21.12. Deve permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;
- 3.21.13. Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;
- 3.21.14. A URA fornecida deve permitir a utilização de até 15 menus principais, sendo que cada menu deverá permitir pelo menos mais 03 sub-menus. O arquivo de áudio para inserção na URA será fornecido pela CONTRATANTE.
- 3.21.15. A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional com custo para o licitante;
- 3.21.16. Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA, seja ela gravada pelo licitante ou gerada via software de TTS;
- 3.21.17. Deverá possibilitar a criação de até 10 (dez) salas de conferência simultaneamente;
- 3.21.18. Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:
- 3.21.18.1. Atribuir nome para o usuário do ramal;
  - 3.21.18.2. Senha personalizada para cada ramal;
  - 3.21.18.3. Rediscagem;
  - 3.21.18.4. Desvio de chamadas;
  - 3.21.18.5. Estacionamento de chamadas (call park);
  - 3.21.18.6. Captura de chamadas em grupo e individual;
- 3.21.19. Chamadas de saída através de código de acesso (também chamado de conta de usuário);
- 3.21.20. Deverá permitir a constituição de grupo entre ramais do chefe e da secretária, de modo que as chamadas destinadas ao chefe sejam encaminhadas primeiro para o ramal da secretária, para que a mesma possa realizar a transferência;
- 3.21.21. Deverá permitir também que uma secretária possa ter mais de um chefe e que um chefe possa ter mais de uma secretária;
- 3.21.22. Deverá permitir a visualização do status do ramal do chefe pela secretária;
- 3.21.23. Deverá permitir a criação de grupos de ramais;
- 3.21.24. Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A) com nome e número;
- 3.21.25. Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 3.21.26. Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- 3.21.27. Estar equipada para receber Música/Mensagem de espera personalizada, para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais;
- 3.21.28. Encaminhamento (siga-me) de chamadas internas e externas de modo que todos os ramais do sistema possam desviar as ligações e seu ramal, para o ramal no qual a facilidade está sendo ativada;
- 3.21.29. Serviço noturno;
- 3.21.30. Transferências cega e com consulta;
- 3.21.31. Bloqueio de chamadas DDD e DDI;
- 3.21.32. Distribuição automática de chamadas;
- 3.21.33. Rechamada;
- 3.21.34. Hotline;
- 3.21.35. Deverá gerar bilhetes (CDRs) que contenham todas as informações das chamadas. Os bilhetes gerados deverão contemplar os seguintes campos:
- número do chamador (número de origem ou número de A)
  - número chamado (número de destino ou número de B)
  - identificação do tronco, direção da chamada (entrante, sainte, ou interna)
  - data e hora do início da chamada (no formato "AAAA-MM-DD HH:MM:SS")
  - data e hora do atendimento da chamada (no formato "AAAA-MM-DD HH:MM:SS")
  - data e hora do término da chamada (no formato "AAAA-MM-DD HH:MM:SS")
  - duração da chamada (em segundos) e
  - código da chamada (identificação da conta do usuário ou centro de custo).
- 3.21.36. O software de gerenciamento deverá estar disponível no idioma português e ser baseado em interface gráfica do usuário, desenvolvido exclusivamente interface WEB (web-based application), ou seja, o PABX não

poderá possuir gerenciamento exclusivamente através de interface de linha de comando (CLI – Command Line Interpreter) nem software desktop;

3.21.37. Deverá ser possível ao PABX cadastrar o número de origem de clientes e associá-lo a determinado atendente de maneira que, quando o cliente ligar, esta chamada seja automaticamente encaminhada para o atendente correto;

3.21.38. A central telefônica deverá permitir o agendamento de tarefas, para que sejam enviadas notificações por exemplo via email, informando que houve alguma anomalia no sistema. Este agendamento deverá poder ser configurado pelo usuário, conforme sua necessidade;

3.21.39. As chamadas gravadas devem englobar chamadas de ramal para ramal (chamadas internas), chamadas entrantes e chamadas saintes, tri dígitos, por qualquer tipo de tronco (E1, analógico ou SIP), configurável por ramal;

3.21.40. O PABX IP deverá permitir notificar quando for atingido determinado nível de ocupação do HD interno, de forma a permitir que o gestor libere espaço para novas gravações. Entretanto, o PABX deverá possuir capacidade para armazenar no mínimo 20.000 horas de gravação em sua estrutura interna;

3.21.41. O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA) e chamado (NB), via tela de relatório de gravações;

3.21.42. As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;

3.21.43. O PABX IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que o cliente possa ouvir e anotar o mesmo;

3.21.44. Deve ser possível fazer backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, para qualquer tipo de servidor de rede, seja local ou remoto, de maneira automática mediante programação pelo administrador do sistema;

3.21.45. Deverá existir uma tela de monitoração em tempo real das chamadas em curso/ativas, chamadas de cada ramal, chamadas dos troncos, chamadas das filas e gravações;

3.21.46. Deve ser possível controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo/hold, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar;

3.21.47. O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;

3.21.48. Permitir cadastro de contatos e ramais, para que nos relatórios de chamadas apareçam os nomes cadastrados no sistema, tanto de clientes quanto de colaboradores que utilizam os ramais;

3.21.49. Deve possibilitar gerar relatórios diretamente em sua interface Web, a saber: relatório de chamadas, relatórios de ramais, relatório de troncos, relatório de contas de usuários, relatório de localidades/geolocalização das chamadas, relatório de transferências e relatório de operadoras, conforme abaixo:

3.21.50. As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada);

3.21.51. As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada ramal. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

3.21.52. Deverá ser fornecido um sistema de Firewall que garanta a segurança de todo o sistema de telefonia IP bem como as ampliações futuras necessárias.

3.21.53. Deve ser possível selecionar políticas de firewall para Input (Accept/Drop), Output (Accept/Drop) e Forward (Accept/Drop);

3.21.54. Deve possuir funcionalidade de firewall responsivo para controle de chamadas utilizando o protocolo SIP, conseguindo detectar e bloquear chamadas e registros acima de determinado limite, penalizando a origem por um período de tempo ajustável;

3.21.55. Deve possuir funcionalidade de firewall responsivo para controle de frequência de requisições (DDoS) no protocolo SIP, conseguindo detectar e bloquear pacotes que sejam recebidos com frequência maior que a tolerância especificada em campo da interface web, penalizando a origem por um período de tempo ajustável;

3.21.56. No Firewall responsivo, devem ser criadas dinamicamente regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja tentativas de requisições acima de um limite ajustável (DDoS) em campo específico na interface;

3.21.57. Deve permitir criar regras de exceção a fim de liberar o tráfego de origens conhecidas, para que o firewall responsivo não atue sobre estas regras de exceção.

## **APARELHO TELEFONISTA TECLAS DSS (Grupo 2)**

3.22. O terminal IP de telefonista deve ser compatível com a central telefônica ofertada e possuir pelos menos as seguintes características básicas:

3.22.1. Display mínimo 4 polegadas colorido;

- 3.22.2. Mínimo de 60 teclas, podendo ser com menor número de teclas desde que acompanhado de módulo de expansão;
- 3.22.2.1. Mínimo de 60 teclas, podendo ser com menor número de teclas desde que acompanhado de módulo de expansão;
- 3.22.3. Áudio HD no viva-voz e no monofone;
- 3.22.4. Suportar headset RJ9, USB e sem fio Bluetooth;
- 3.22.5. Bluetooth integrado para conectar fone de ouvido Bluetooth;
- 3.22.6. Porta Dupla Ethernet: 10/100/1000;
- 3.22.7. Conectividade Wi-Fi integrada ao parêlho;
- 3.22.8. Fonte de alimentação inclusa, se não PoE.

## **APARELHO IP GIGABIT DE MESA (Grupo 2)**

3.23. O aparelho IP deverá ser adequado para uso em mesa de trabalho, com suporte para posicionamento inclinado, e possuir as seguintes características:

- 3.23.1. Mínimo 2 linhas SIP;
- 3.23.2. Display digital com luz de fundo;
- 3.23.3. Áudio HD no viva-voz e no monofone;
- 3.23.4. Porta Dupla Ethernet 10/100/1000;
- 3.23.5. Suportar Codecs de áudio G.711a/u, G.726-32K, G.729A, iLBC, G.722, Opus;
- 3.23.6. Protocolos de rede IPv4 e IPv6;
- 3.23.7. Fonte de alimentação inclusa, se não PoE.

## **APARELHO MÓVEL IP/DECT (Grupo 2)**

3.24. Deverá ser compatível com a base IP multicelular e unicelular e possuir as seguintes características:

- 3.24.1. Display LCD TFT mínimo 1.8";
- 3.24.2. Alcance de comunicação entre base e monofone de no mínimo 50 (cinquenta) metros em ambiente interno e 300 (trezentos) metros em ambiente externo;
- 3.24.3. Sistema RF Interface sem fio DECT EU-DECT 1,88GHz - 1,90GHz;
- 3.24.4. Mínimo 18 teclas, incluindo 2 teclas programáveis, teclas de navegação/menu, 1 tecla física para transferência (Flash);
- 3.24.5. Tecla de discagem rápida (Redial);
- 3.24.6. Áudio HD no viva-voz e no monofone;
- 3.24.7. Registro de chamadas recebidas/originadas;
- 3.24.8. Agenda;
- 3.24.9. Duração da bateria em conversação para no mínimo 10 (dez) horas;
- 3.24.10. Idioma do menu em português;
- 3.24.11. Conector para fones de 3,5 mm.

## **BASE IP TRANSMISSORA IP/DECT (Grupo 2)**

3.25. Deverá possuir as seguintes características mínimas:

- 3.25.1. Mínimo 10 (dez) telefones DECT por Base com possibilidade de 04 (quatro) chamadas de voz simultâneas e 02 (duas) conferência.
- 3.25.2. Possibilidade de até 10 (dez) fones móveis por base;
- 3.25.3. Botão de emparelhamento/Paginação;
- 3.25.4. Indicadores de LED: alimentação, rede, DECT;
- 3.25.5. Porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática;
- 3.25.6. SIP RFC3261, TCP/UDP, RTCP;
- 3.25.7. Suportar Codecs de áudio G.711a/u, G.726-32K, G.729A, iLBC, G.722, Opus tanto no aparelho quanto no viva voz;
- 3.25.8. Fonte de alimentação inclusa, se não PoE.

## **SOFTPHONE (Grupo 2)**

3.26. O serviço de comunicação unificada disponibilizado devera ser compatível com aplicativo tipo softphone, assim como deverá ser configurado pela CONTRATADA:

- 3.26.1. Aplicativos de referência: X-Lite, Zoiper, 3CXPhone, Linphone, Ekiga, Jitsi;
- 3.26.2. Deve permitir conexão com headset e Bluetooth USB;
- 3.26.3. Deve permitir instalação em Desktop (PC);
- 3.26.4. Deve permitir instalação em Smartphone (Android/IOS);
- 3.26.5. Deve funcionar com sistema Windows, Linux;
- 3.26.6. Teclas Sigilo (Mute), Rediscar (Redial) e Conferência;
- 3.26.7. Botões de navegação com teclas de saída e validação, para navegação na interface gráfica;
- 3.26.8. Sinalizar no display a data e hora;
- 3.26.9. Suportar codecs de áudio no mínimo G.711a/u ou opus.

## **SOFTWARE DE TARIFICAÇÃO (Grupo 2)**

- 3.27. O Sistema dever suportar tarifação da quantidade de ramais a ser contratado;
- 3.28. Deve ser compatível com o PABX IP objeto desta contratação;
- 3.29. Contas somente podem ser controladas por usuários autorizados;
- 3.30. O sistema deve permitir a associação do usuário a um ou mais ramais e/ou uma ou mais senhas;
- 3.31. O sistema deve permitir a criação de perfis diferenciados de acesso, com permissões por usuário;
- 3.32. Relatórios via Intranet: o Sistema Automático de Tarifação e Bilhetagem deve possibilitar o acesso a qualquer informação via browser;
- 3.33. Os relatórios deverão permitir a geração nos formatos HTML, TXT, Excel, Word e PDF;
- 3.34. O sistema deve controlar o histórico de utilização de cada ramal por usuário;
- 3.35. O sistema deve possuir, no mínimo, os seguintes relatórios: Relatórios flexíveis, com informações de identificação de usuários, ramais (origem e destino), tempo e data de cada chamada, centro de custo, Grupos de Usuários, custo da ligação, relatórios de tráfego (tráfego de entrada ou de saída, tráfego de por rota ou por ramal);
- 3.36. O Sistema deve permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na Hora e Dia de Maior Movimento, em forma de relatórios específicos para análise de custos, ocupação de troncos e ramais, duração de chamadas e avaliação do nível de serviço em períodos pré-determinados;
- 3.37. Utilizar uma arquitetura de coletores descentralizados ou ativação de buffer nos equipamentos para garantir que nenhum dado de tarifação seja perdido em caso de queda total ou parcial dos sistemas.

## **SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO (Grupos 1 e 2)**

- 3.38. Quanto ao serviço de instalação e configuração do sistema objeto desta contratação:
  - 3.38.1. Deverá ser fornecido serviço de instalação e configuração de todos os itens fornecidos, nos endereços listados, por conta da CONTRATADA;
  - 3.38.2. Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA para a prestação dos serviços de outsourcing do PABX IP, os aparelhos telefônicos e demais equipamentos que se fizerem necessários para a instalação e funcionamento, deverão ser novos, ou seja de primeiro uso;
  - 3.38.3. Todos os materiais de montagem, licenças, serviços e despesas necessários à completa instalação, configuração e funcionamento do sistema deverão ser considerados como custo na elaboração da proposta, inclusive material e serviços para adequação de rede onde for necessário;
- 3.39. No mínimo as seguintes configurações devem ser realizadas:
  - Montagem e instalação em rack definido por este órgão;
  - Configurações Básicas da Solução de Comunicação;
  - Música em espera;
  - Configuração de URA;
  - Configuração de senhas para os usuários;
  - Pré-configuração de tronco SIP com RNP;
  - Configuração de tronco SIP com demais *campi* da UTFPR que possuam a mesma tecnologia;
  - Configuração de VPN IPSec com demais *campi* da UTFPR que possuam a mesma tecnologia;

- Caso necessário, deverá ser configurado os equipamentos do *campus* para comunicação SIP;
- Configuração dos ramais, bem como dos grupos de captura;
- Configuração de softphones de acordo com as necessidades;
- Demais parâmetros que se fizerem necessários para o perfeito funcionamento da solução.

3.39.1. Todos os materiais de montagem para a operação completa do novo sistema de telefonia deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

3.39.2. A instalação de todo o sistema deverá cumprir um cronograma aprovado pela CONTRATANTE de forma que tudo esteja devidamente instalado, configurado e ativo no endereço, dentro do prazo de instalação do edital.

## **SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA (Grupos 1 e 2)**

3.40. Quanto à manutenção do sistema objeto desta contratação:

3.40.1. A CONTRATADA deverá atender os chamados técnicos 8x5 e manter plantão técnico para atendimento fora do período 8x5, completando assim o período de atendimento para 24x7;

3.40.2. Atender a todos os chamados técnicos de primeiro nível em até 2 horas da solicitação através da sua equipe de suporte remoto, para solução do problema. Em caso de não ser possível resolver o problema remotamente, a CONTRATADA deverá comparecer com sua equipe presencial ao local onde estão instalados os equipamentos, nos prazos conforme abaixo:

3.40.2.1. Em até 04 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) caso o sistema esteja com MAIS de 50% de sua capacidade operacional comprometida, ou que apresente falha nas vias de saída de ligações (linhas telefônicas e canais IP's) mesmo que inferior a 50% de sua capacidade;

3.40.2.2. Em até 12 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) dentro do horário comercial que se entende das 8h às 18h, caso o sistema esteja com MENOS de 50% de sua capacidade operacional comprometida;

3.40.2.3. Em até 36 horas da solicitação (excetuando-se os dias de sábados, domingos e feriados) para os casos de problemas PONTUAIS e para RECONFIGURAÇÕES.

3.40.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, para atendimento do contrato, técnico(s) especializado(s) fornecendo todos e quaisquer materiais, instrumentos e ferramentas necessários e suficientes para o atendimento pactuado de manutenção preventiva e corretiva;

3.40.4. O(s) Técnico(s) deverá(ão) ser capacitado(s) para atendimento às principais demandas de diagnóstico e manutenção (Análise / Classificação / Atendimento ou Escala / Acompanhamento da Ocorrência / Solução).

3.40.5. A CONTRATADA deverá fornecer no mínimo à sua equipe:

3.40.5.1. Materiais de EPI, bem como materiais de testes da solução apresentada, em quantidade suficiente para o desempenho das tarefas;

3.40.5.2. Ferramentas de trabalho (notebook, smartphone, internet móvel, etc...) apropriados ao bom desempenho das atividades e ao porte do contrato;

3.40.6. Quando houver necessidade de enviar algum equipamento ao fabricante para troca ou reparo, a empresa deverá substituí-lo por outro idêntico ou com características idênticas ou superiores até seu retorno;

3.40.7. Possuir peças, aparelhos e equipamentos de reserva (backup) para reposição imediata de qualquer parte do sistema que venha a apresentar problemas, quando aplicável ao item. A troca de qualquer peça ou sistema não deverá acarretar custos à CONTRATANTE, salvo nos casos de intempéries da natureza, danos elétricos, mau uso ou vandalismo;

3.40.8. Realizar manutenções preventivas de forma **PRESENCIAL** (indicar nantecipadamente os técnicos responsáveis que farão as visitas, e respectiva comprovação de vínculo CLT), no mínimo semestral, buscando manter em perfeitas condições os itens instalados, garantindo suas funcionalidades e antecipando-se a possíveis interrupções no sistema. Esta manutenção deverá contemplar também instruções de uso principalmente aos novos colaboradores ou àqueles que estejam encontrando dificuldades na operação ou que necessitem de melhorar a performance. A falta do comprovante da MANUTENÇÃO PREVENTIVA PRESENCIAL impedirá a emissão da Nota Fiscal de cobrança dos serviços para o período subsequente;

3.40.8.1. De forma a resguardar a segurança das informações da UTFPR, melhor assertividade para reparo dos equipamentos e funcionalidades e segurança física quanto às pessoas que acessam as dependências internas dos órgãos da UTFPR, não será permitido a entrada, tanto para instalação como para manutenção, de técnicos diferentes dos anteriormente informados, salvo solicitação de substituição feita por escrito com antecedência mínima de 2 dias à fiscalização do Contrato, acompanhada dos documentos de vínculo CLT e qualificação dos novos técnicos, para que seja aprovado.

3.40.9. Manter funcionamento pleno e satisfatório dos equipamentos que compõem o sistema contratado;

3.40.10. Efetuar todas as intervenções necessárias, absorvendo as despesas de pessoal, taxas, pedágios, peças e componentes necessários ao pleno funcionamento do sistema;

3.40.11. Executar todas as configurações e reconfigurações em todos os itens objetos do contrato solicitadas pela CONTRATANTE de forma a melhor facilitar e racionalizar o uso do sistema;



3.40.12. Possuir suporte para sanar dúvidas quanto à operação do sistema, diagnosticar falhas e solucioná-las e corrigir problemas de hardware e software.

## **SERVIÇOS DE ASSINATURA MENSAL (Grupo 1)**

3.41. Deve possuir 50 canais SIP com ligações ilimitadas fixo e móvel para todo território nacional, com solução de PABX e licença STFC, portabilidade numérica conforme regramento da Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL;

3.41.2 A prioridade é para portabilidade dos ramais informados, mas no caso de indisponibilidade destes ramais pela operadora, a licitante poderá fornecer outra numeração, dando prioridade a oferta de uma sequência de 50 e de 100 números, conforme o caso.

3.42. Deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

3.43. Deverá fornecer canais de acesso à STFC SIP, dimensionados para permitir que, no mínimo, 20% dos ramais possam gerar e/ou receber ligações externas, simultaneamente;

3.44. Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea; ou seja, todos os ramais devem estar em ligações simultânea;

3.45. Fornecer portabilidade para todos os números já utilizados pela CONTRATANTE;

3.45.2 A prioridade é para portabilidade dos ramais informados, mas no caso de indisponibilidade destes ramais pela operadora, a licitante poderá fornecer outra numeração, dando prioridade a oferta de uma sequência de 50 e de 100 números, conforme o caso.

3.46. O serviço telefônico Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais e longa distância nacionais para telefones fixos e para telefones moveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas de forma ilimitada;

3.47. Serviço Telefônico ilimitado FIXO - FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da UTFPR Dois Vizinhos para telefones fixo nesta mesma área;

3.48. Serviço Telefônico ilimitado FIXO - Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da UTFPR Dois Vizinhos, para telefones móveis nesta mesma área;

3.49. Serviço Telefônico ilimitado FIXO - FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

3.50. Serviço Telefônico ilimitado FIXO - Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD);

3.51. A Solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, em Português do Brasil, com compatibilidade no mínimo com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas;

3.52. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil;

3.53. A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da ANATEL e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura do código de área 46 do estado do Paraná, do tipo discagem direta a ramal (DDR).

## **SERVIÇOS PARA USUÁRIOS (Grupo 2)**

3.54. Plano de numeração flexível, com possibilidade de programação de numeração de ramais com pelo menos 8 (oito) dígitos;

3.55. Captura de chamadas em grupo ou individual;

3.56. Consulta a agenda telefônica durante uma chamada em curso;

3.57. Chamadas em modo de espera;

3.58. Identificação do número de chamada (BINA) para os ramais IP, cujo terminal possua display;

3.59. Categorização de ramais para acesso à rede pública com, no mínimo, as seguintes categorias:

3.59.1. Ramal restrito: o usuário não tem acesso a ligações externas, sejam elas de entrada ou saída;

3.59.2. Ramal semi-restrito: o usuário pode receber ligações externas, mas as de saída somente podem ser realizadas através de telefonista ou senha;

3.59.3. Ramal semi-privilegiado: o usuário terá restrições para fora da local, ou da área do Estado, ou da área do país;

3.59.4. Ramal privilegiado: sem restrições de uso.

# TREINAMENTO (Grupo 2)

3.60. Deverá ser fornecido treinamento para pelo menos 02 usuários multiplicadores, com carga horária necessária a partir de 4 horas, disponibilizando todo o material didático;

3.60.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o material didático, livros e apostilas necessários ao acompanhamento das aulas teóricas e práticas, bem como os manuais técnicos necessários à operação dos equipamentos;

3.60.2. O treinamento deverá abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Principais recursos do sistema de telefonia e dos terminais IP's;
- Funções e operação de todos os terminais do sistema;
- Configuração de contas de usuários, incluindo privilégios e demais dados de cadastro, pesquisa de usuários;
- Sistema de Bilhetagem: Emissão de relatórios e pesquisas;
- Árvore de URA, operação e configurações básicas.

3.61. Os quantitativos presentes neste instrumento são apenas estimativos, caberá a CONTRATADA apenas cobrar por serviços que tenham sido efetivamente executados/fornecidos.

3.62. Considerar-se-á a CONTRATADA como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global de sua proposta, também, as complementações por acaso omitidas nos itens de custos, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento de toda a solução, como frete e licenças.

3.63. Considera-se sempre que a CONTRATADA dispõe da totalidade dos conhecimentos técnicos, gerenciais, operacionais e administrativos e dos meios de produção necessários, suficientes e adequados à execução dos serviços para a realização do objeto, os quais deverá mobilizar e empregar com eficiência e eficácia no cumprimento do Contrato que celebrarem.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. Só serão admitidas as ofertas dos serviços que incluam o fornecimento de produtos elétricos ou eletroeletrônicos (se aplicável) que possuam a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia - ENCE, nas classes de eficiência energética mais econômicas indicadas para cada bem, de acordo com as [tabelas de eficiência energética](#) no INMETRO nos termos da Portaria INMETRO nº 248/2015, que aprova os Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC do produto e trata da etiquetagem compulsória.

4.1.2. Só serão admitidas as ofertas dos produtos elétricos ou eletroeletrônicos que possuam Selo Ruído indicativo de nível de potência sonora (se aplicável) conforme, nos termos da Portaria nº 6, de 5 de janeiro de 2022 - INMETRO, da Resolução CONAMA nº 20, de 07/12/94, e legislação correlata.

### Subcontratação

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual podendo porém, a contratada utilizar infraestrutura de terceiros para prestação do serviço, mediante portabilidade e ativação em planos sem numeração própria.

### Garantia da contratação

4.3. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, , com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo a CONTRATADA optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor **anual** da contratação.

4.4. Em caso de opção pelo seguro garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.4.1. A apólice de seguro garantia permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.4.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

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

- 4.4.4. 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, ressalvados os períodos de suspensão contratual.
- 4.4.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.
- 4.5. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.6. 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 competente.
- 4.7. 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.
- 4.8. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.8.1. O título de capitalização deverá ser apresentado à CONTRATANTE juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.9. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.9.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.9.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA; e
- 4.9.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA.
- 4.10. Em caso de seguro garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência da CONTRATADA, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
- 4.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.12. 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 pela CONTRATANTE.
- 4.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da data em que for notificada.
- 4.14. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.14.1. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificado pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 4.14.2. Caso se trate da modalidade seguro garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.15.1. A extinção da garantia na modalidade seguro garantia observará a regulamentação da SUSEP.
- 4.15.2. A CONTRATANTE deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da CONTRATANTE e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 4.17. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.18. 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.
- 4.19. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

# Vistoria

- 4.20. A vistoria para realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços é facultativa, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das **08:00** horas às **16:30** horas.
- 4.20.1. O agendamento da vistoria deverá ser efetuado com pelo menos 01 (um) dia de antecedência pelo e-mail: [deseg-dv@utfpr.edu.br](mailto:deseg-dv@utfpr.edu.br) ou whatsapp: 46 35368928.
- 4.21. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria
- 4.22. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 4.23. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

- 5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 5.1.1. Previsão de início da execução do objeto, itens 1, 2 e 3: 01/11/2025.
- 5.1.2. Início da execução do objeto, itens 04, 05, 06, 07 e 08: 01/04/2026.
- 5.2. Para correta e eficaz execução dos objetos a serem contratados, o fornecedor deverá disponibilizar todos os equipamentos e serviços constantes do Estudo Técnico Preliminar.

### Local e horário da prestação dos serviços

- 5.3. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

| campus        | ENDEREÇO                                                                                                                                |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dois Vizinhos | Estrada para Boa Esperança, km 04 - Zona Rural, Dois Vizinhos - PR, 85660-000<br>Localização no GOOGLE Earth: <a href="#">campus DV</a> |

- 5.4. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

| campus        | HORÁRIO                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dois Vizinhos | A partir da data de início de execução dos objetos informada acima, os equipamentos e serviços devem estar disponíveis para utilização da CONTRATANTE 24 (vinte e quatro) horas por dia. |

### Rotinas a serem cumpridas

- 5.5. A execução contratual observará as rotinas descritas no item 'Requisitos da Contratação' constantes do Estudo Técnico Preliminar e neste documento, e 'Descrição da Solução de um todo considerado o ciclo de vida do objeto' neste documento.

### Materiais a serem disponibilizados

- 5.6. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades constantes no item 'Descrição da Solução de um todo considerado o ciclo de vida do objeto' constantes neste documento promovendo sua substituição e/ou manutenção quando necessário.

### Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 5.7. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
- 5.7.1. O *campus* Dois Vizinhos tem 27.099 metros quadrados de área construída e 1.913.280 metros quadrados de terreno.
- 5.7.2. No *campus* há um fluxo de aproximadamente 2.000 pessoas entrando e saindo da instituição diariamente;

- 5.7.3. Para a elaboração da tabela de formação de preços foi utilizada coleta de orçamentos junto a prestadores locais devido a especificidade da contratação;
- 5.7.4. O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 5.7.5. A divisão de quantitativos de ramais constantes da tabela do item 1.1 deste instrumento se deve a expectativa de contratação da Instituição, o objetivo é o de contratar todos os 200 ramais, mas para concretização desta expectativa, o valor da proposta será o fator determinante;
- 5.7.5.1. Estima-se um custo de no máximo R\$ 2.000,00/mês para contratação dos ramais dos número total de ramais.
- 5.7.6. Na data prevista para execução do item, a CONTRATADA deverá dispor de 30 unidades do item 2.3, 02 unidades do item 2.4 e 17 unidades do item 2.5 para fornecimento à CONTRATANTE, a diferença entre o máximo previsto e o quantitativo fornecido inicialmente constituirá reserva que poderá ou não, ser solicitada;
- 5.7.6.1. Os quantitativos de mensalidades dos itens 2.3 (7.956), 1.7 (216) e 2.5 (1.548) constituem uma estimativa de mensalidade a serem pagas no caso de serem solicitados no início da execução do item todos os aparelhos telefônicos, mas a CONTRATANTE se reserva ao direito de solicitar aparelhos conforme as necessidades surgirem, sem garantia à CONTRATADA de que o número total de aparelhos será solicitado até o final do contrato;
- 5.7.6.2. Somente os itens solicitados e devidamente fornecidos serão objeto de pagamento de mensalidade;
- 5.7.7. As licenças IP necessárias para ativação dos possíveis aparelhos (item 2.3) a serem disponibilizados, devem fazer parte da proposta, sem direito da CONTRATADA pleitear pagamento extra pelas licenças;
- 5.7.8. Os custos de instalação dos equipamentos, custos com sistema de proteção contra surtos e raios, seguro contra roubo entre outros necessários a perfeita instalação e funcionamento dos equipamentos, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.7.9. Necessidade de ciência por parte da CONTRATADA, da obrigação de recolher ao erário, conforme lhe seja instruído na oportunidade, as importâncias referentes às multas que lhe forem aplicadas ou às indenizações devidas, sob pena de serem descontadas do pagamento de suas faturas;
- 5.7.10. Assumir as demais obrigações que constam neste documento, no edital e seus anexos.

## Especificação da garantia do serviço

- 5.8. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

## Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 5.9. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. 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;
- 6.2. 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;
- 6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;
- 6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;
- 6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

## Preposto

- 6.6. A CONTRATADA 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;
- 6.7. A CONTRATADA não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do contrato;

6.8. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade;

6.9. De acordo com o disposto na IN 05/2017 do Ministério do Planejamento, desenvolvimento e Gestão:

6.9.1. Art. 44. O preposto da empresa deve ser formalmente designado pela CONTRATADA antes do início da prestação dos serviços, em cujo instrumento deverá constar expressamente os poderes e deveres em relação à execução do objeto, os meios disponibilizados para contato com preposto indicado: e-mail, nº de telefone celular, endereço físico para envio de correspondências.

*§ 1º 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.*

*§ 2º As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.*

*§ 3º O órgão ou entidade poderá convocar o preposto para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.*

*§ 4º A depender da natureza dos serviços, poderá ser exigida a manutenção do preposto da empresa no local da execução do objeto, bem como pode ser estabelecido sistema de escala semanal ou mensal.*

6.10. **Dentre os poderes em relação ao objeto que deverão estar expressos quando da indicação do preposto, deverá estar explícito que: "O preposto deverá acompanhar a execução dos serviços e terá AUTONOMIA para responder pela CONTRATADA";**

6.11. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial, carta de apresentação do preposto (ou instrumento equivalente) e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

## ***Rotinas de Fiscalização***

6.12. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

### ***FISCALIZAÇÃO TÉCNICA***

6.13. 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 CONTRATANTE;

6.14. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de RFT - Relatório de Fiscalização Técnica mensalmente todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

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

6.16. 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;

6.17. 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;

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

6.18.1. Aferição mensal do IMR - Instrumento de Medição de Resultados dos quesitos relativos a fiscalização técnica do contrato;

6.18.2. Confecção mensal do RFT - Relatório de Fiscalização Técnica conforme modelo padrão do manual de fiscalização da UTFPR;

6.18.3. Confecção mensal do TCRP - Termo Circunstanciado de Recebimento Provisório conforme modelo padrão do manual de fiscalização da UTFPR;

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

6.20. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

### ***FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA***

6.21. Por se tratar de contrato de prestação de serviços SEM disponibilização exclusiva de mão de obra, não há necessidade de fiscalização administrativa.

23064.018953/2025-41

### ***GESTOR DO CONTRATO***

6.22. Cabe ao gestor do contrato:

6.22.1. acompanhar o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de termos de



apostilamento e termos aditivos;

6.22.2. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da CONTRATANTE;

6.22.3. 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;

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

6.22.5. emitir o RG - Relatório de Gestão conforme modelo padrão do manual de fiscalização da UTFPR, tendo como base a avaliação realizada pelo fiscal técnico quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos através de pontuação no IMR - Instrumento de Medição de Resultados, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

6.22.6. enviar à CONTRATADA a autorização de emissão da fatura, com base nos relatórios emitidos pela fiscalização técnica;

6.22.7. receber, atestar e enviar para o departamento financeiro, a fatura de serviços recebida da CONTRATADA;

6.22.8. adicionar ao sistema contratos.gov do governo federal, o instrumento de cobrança (fatura de serviços) recebida da CONTRATADA;

6.22.9. 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;

6.22.10. 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 CONTRATANTE;

6.22.11. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7.

## CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.

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

7.2.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no IMR de acordo com Anexo I.

## Do recebimento

7.5. No início do contrato será necessária PROVA DE CONCEITO através de ENTREGA TÉCNICA em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato;

7.6. Deverão compor a prova de conceito os mesmos itens ofertados no edital, nas seguintes quantidades:

7.6.1. 01 (um) aparelho de mesa,

7.6.2. 01 (uma) base IP para telefone sem fio,

7.6.3. 02 (dois) aparelhos móveis sem fio,

7.6.4. 01 (um) terminal de telefonista e

7.6.5. 01 (uma) URA

7.7. Os demais serviços mensais serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelo fiscal técnico e gestor, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

- 7.9. 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.
- 7.10. O gestor do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 7.11. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 7.12. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período de 5 (cinco) dias.
- 7.13. Ao final de cada período/evento de faturamento:
- 7.13.1. O gestor 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;
- 7.14. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do TCRP - Termo Circunstanciado de Recebimento Provisório conforme modelo padrão do manual de fiscalização da UTFPR, ou em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 7.15. A CONTRATADA fica obrigada 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.
- 7.16. O gestor do contrato 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.
- 7.17. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.18. 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.
- 7.19. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o TCRP - Termo Circunstanciado de Recebimento Provisório 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.
- 7.20. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 2 (*dois*) 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:
- 7.20.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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.
- 7.20.2. 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 à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 7.20.3. Emitir RG - Relatório de Gestão conforme modelo padrão do manual de fiscalização da UTFPR para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.20.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 7.20.5. Enviar a documentação pertinente ao departamento financeiro para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.21. 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.
- 7.22. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.23. 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.

## Liquidação

- 7.24. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (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.
- 7.25. 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.
- 7.26. 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.

7.27. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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 à CONTRATANTE.

7.28. 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.

7.29. A CONTRATANTE deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 7.29.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 7.29.2. 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.
- 7.29.3. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE.
- 7.29.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a 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 que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.29.5. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.
- 7.29.6. 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.

## **Prazo de pagamento**

7.30. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.31. No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

## **Forma de pagamento**

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

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

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

7.34.1. 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.

7.35. A CONTRATADA 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.

## **Antecipação de pagamento**

7.36. O Presente contrato não justifica adoção de antecipação de pagamento.

# Reajuste

- 7.37. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, com base na data do pregão estipulada pelo edital.
- 7.38. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do **IGP-DI**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 7.39. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste, aferido pela data contante no Termo de Apostilamento, Termo Aditivo ou documento equivalente.
- 7.40. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 7.41. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 7.42. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 7.43. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 7.44. O reajuste será realizado por apostilamento.

# Cessão de crédito

- 7.45. É vedada a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, conforme as regras deste presente tópico.
- 7.46. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.
- 7.47. A eficácia da cessão de crédito não abrangida pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 7.48. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (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.
- 7.49. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) 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.
- 7.50. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

8.

INFRAÇÕES

E

SANÇÕES

ADMINISTRATIVAS

- 8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA 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.
- 8.2. Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 8.2.1. Advertência, quando CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se
- Compras: Termo de Referência 3ª retificação (5328997)
- SEI 23064.048700/2025-01 / pg. 18

justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2. 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;

8.2.3. 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.

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **15 (quinze)** dias.

8.2.4.2. Moratória de **0,07% (sete centésimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de **2% (dois por cento)**, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

8.2.5. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **5% (cinco por cento)** a **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.5.1. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **20% (vinte por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

8.2.5.2. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

8.2.5.3. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **5% (cinco por cento)** a **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

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

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE.

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

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

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.7. 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.

8.8. Em caso de não pagamento das multas aplicadas, conforme previsto acima, deverá o valor, quando igual ou acima de R\$ 1.200,00 (um mil e duzentos reais) ser enviado para inscrição em dívida ativa da União, conforme Portaria nº 75, de 22 de março de 2012, do Ministério da Fazenda.

8.8.1. A inscrição será solicitada em até 90 dias do vencimento da multa.

8.9. Os débitos resultantes de multa administrativa poderão ser parcelados, total ou parcialmente, em até 24 (vinte e quatro) parcelas mensais e sucessivas, desde que requerido formalmente à Administração, conforme disposto no Capítulo III da Instrução Normativa SEGES/MEI nº 26, de 13 de abril de 2022.

8.10. Se a dívida não for regularizada dentro de 30 dias, contados da data da comunicação, o nome do devedor deverá ser inscrito no CADIN.

8.11. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, 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.

8.11.1. 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.

8.11.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial, carta de apresentação do preposto (ou instrumento equivalente) e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.12. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.12.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.12.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.12.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.12.4. os danos que dela provierem para a Administração; e

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

8.13. 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.

8.14. A personalidade jurídica da CONTRATADA 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 a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.15. A 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.

8.16. 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.

8.17. Os débitos da CONTRATADA para com a 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 a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

8.18. Maiores detalhes em relações a aplicação de sanções, serão dirimidas no Manual Procedimental para aplicação de Sanções Administrativas da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR.

## 9. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

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

9.1. 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 MENOR PREÇO por grupo.

### ***Regime de Execução***

9.2. O regime de execução do objeto será de empreitada por preço global.

### ***Critérios de aceitabilidade de preços***

9.3. Para o objeto ou parte dele sujeito ao regime de empreitada por preço unitário o critério de aceitabilidade de preços será:

9.3.1. valor global por grupo: conforme valor estimado da contratação.

### ***Exigências de habilitação***

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

#### ***Habilitação jurídica***

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

9.4.2. 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>;

9.4.3. 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;

9.4.4. 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

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

9.4.6. 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;

9.4.7. 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;

9.4.8. Possuidora de outorga da Agência Nacional de Telecomunicações, para serviços de telefonia fixa comutada (STFC), na modalidade "Software as a Service (SaaS)" (Software como serviço) com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo, fixo-móvel, com os serviços de PABX IP, com protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP);

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

## Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.4.11. 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.

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

9.4.13. 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;

9.4.14. 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;

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

9.4.16. 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.

9.4.17. 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

9.5. 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;

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

9.7. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando, para cada exercício, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

LG= -----

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Total

SG= -----

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Circulante

LC= -----

Passivo Circulante

9.8.

9.9. 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, **capital mínimo** de **5%** do **valor total estimado da contratação**.

9.10. 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;

9.11. 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.

9.12. 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

9.13. A licitante vencedora deve constar na lista de parceiros autorizados da solução softphone ofertada, disponível para pesquisa no site oficial da fabricante, como parceiro de serviços, ou;

9.13.1. Caso a solução de PABX ofertada não possua solução de softphone nativa, será aceita declaração do fabricante do PABX ou do Softphone atestando capacitação da licitante para instalação e manutenção da solução;

9.14. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

9.14.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.15. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente, em plena validade;

9.16. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

## Qualificação Técnico-Operacional

9.17. 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.

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

9.18. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de **3 (três)** anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

9.18.1. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

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

9.18.3. 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 da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

9.18.4.1. 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.

9.18.4.2. 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.

## Qualificação Técnico-Profissional

9.19. Apresentação do(s) profissional(is), devidamente registrado(s) no conselho profissional competente (se exigível legalmente), detentor(es) de atestado de responsabilidade técnica por execução de serviço de características semelhantes;

9.20. O(s) profissional(is) indicado(s) deverá(ão) participar do serviço objeto do contrato, e será admitida a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração (§ 6º do art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021);

9.21. Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do **caput** do art. 156 da Lei n.º 14.133, de 2021, em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua

responsabilidade;

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

9.23. A exigência acima só se aplica para profissionais em que haja legislação específica que regulamente a categoria profissional.

## **Disposições gerais sobre habilitação**

9.24. 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.

9.25. 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.

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

9.27. 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.

9.28. 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**

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

9.29.1. 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;

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

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

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

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

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

- ata de fundação;
- estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
- 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.

## **10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

10.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 138.066,60 (cento e trinta e oito mil sessenta e seis reais e sessenta centavos) anuais, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

## **11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**



- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
- 11.2. O atendimento da dotação da contratação será informado em documento específico denominado "Orçamento: Autorização Orçamentária" a ser inserido no processo ao fim da etapa de planejamento pela equipe designada.
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 12.1. 12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Dois Vizinhos, 08 de setembro de 2025.

| NOME                   | SIAPE   |
|------------------------|---------|
| Dilnei Alves de Lima   | 1859992 |
| André Leber Tavares    | 2579501 |
| Claudia Fracasso Basso | 1636536 |

**APÊNDICE I**

**IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**METODOLOGIA EMPREGADA NA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN nº 005/2017 do MPOG.

Este procedimento está vinculado ao contrato de prestação de serviços continuados de **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), NA MODALIDADE "SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)", COM FORNECIMENTO DE APARELHOS TELEFÔNICOS E CENTRAL IP**, para atuação no *campus* Dois Vizinhos, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE e deverá ser efetuado pela fiscalização/controlar da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que poderão servir de fator redutor (se constatadas falhas na prestação do serviço) para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais da prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução deste objeto, através do IMR aqui apresentado para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

A CONTRATADA obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste anexo, observado o direito de ampla defesa e contraditório que será avaliado e deferido ou indeferido pelo gestor do contrato, a depender da análise dos argumentos e comprovantes de excepcionalidade apresentados.

O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste IMR poderá ensejar, além das sanções previstas no Edital e seus anexos, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

**DO MÉTODO AVALIATIVO**

Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato.

A avaliação da CONTRATADA na prestação dos serviços se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

A - **COMUNICAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DO DISPOSTO EM CONTRATO;**

B - **QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de avaliação do IMR, dos conceitos: **MUITO BOM - BOM - RUIM - PÉSSIMO**, respectivamente equivalentes aos valores **3 (três) - 2 (dois) - 1 (um) - 0 (zero)**, para cada item avaliado:

|                  |                 |               |                 |
|------------------|-----------------|---------------|-----------------|
| <b>MUITO BOM</b> |                 |               |                 |
| <b>3 (três)</b>  | <b>2 (dois)</b> | <b>1 (um)</b> | <b>0 (zero)</b> |

**MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:**

Comunicação entre CONTRATADA e fiscalização do objeto eficaz, cumprimento regular de prazos para atendimento as demandas solicitadas pela fiscalização, manifestando-se constantemente através de confirmação de leitura de documentos eletrônicos ou correspondências formais, etc;

Urbanidade, visível capacitação profissional.

Executa todos os procedimentos definidos em contrato, registrando e reportando as ocorrências sempre.

**BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:**

Falhas esporádicas na comunicação entre CONTRATADA e fiscalização do objeto, ocorrem atrasos no cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pela fiscalização, pouca manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, etc;

Falta esporádicas de urbanidade, profissional visivelmente incapaz de solucionar problemas comuns sem apoio;

Executa todos os procedimentos definidos em contrato, registrando e reportando as ocorrências quase sempre.

**REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:**

Falhas constantes na comunicação entre CONTRATADA e fiscalização do objeto, não cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pela fiscalização, quase nenhuma manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, etc;

Falta constante de urbanidade, não responde a fiscalização, é mal educado, profissional despreparado, incapaz de solucionar problemas comuns mesmo com apoio técnico, posterga solução de problemas por incapacidade;

Executa os procedimentos definidos em contrato, registrando e reportando as ocorrências sem a devida regularidade.

**PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:**

Não há retorno por parte da CONTRATADA à fiscalização do objeto, não atendimento as demandas solicitadas pela fiscalização, ausência total de manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, etc;

Falta total de urbanidade, respostas ríspidas/irônicas/mal-educadas, profissional despreparado, incapaz de solucionar problemas comuns mesmo com apoio técnico, posterga solução de problemas por incapacidade;

Não executa os procedimentos definidos em contrato, nunca registra e nunca reporta as ocorrências.

**MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO**

| MÓDULOS |                                                                 | ITENS AVALIADOS                                                            |
|---------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| A       | COMUNICAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DO DISPOSTO EM CONTRATO | A1 - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL - Qualidade e Efetividade                   |
|         |                                                                 | A2 - EXECUÇÃO CONTRATUAL - Cumprimento das Obrigações                      |
| B       | QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS                             | B1 - QUALIDADE DO ITEM FORNECIDO - Itens grupo 2 da tabela 1.1             |
|         |                                                                 | B2 - QUALIDADE DO ITEM FORNECIDO - SOFTPHONE                               |
|         |                                                                 | B3 - PREPARO/CAPACITAÇÃO DA EQUIPE - Urbanidade                            |
|         |                                                                 | B4 - PREPARO/CAPACITAÇÃO DA EQUIPE - Cumprimento de normas internas        |
|         |                                                                 | B5 - PREPARO/CAPACITAÇÃO DA EQUIPE - Capacitação/Cumprimento de protocolos |
|         |                                                                 | B6 - CUMPRIMENTO DE PRAZOS NO ATENDIMENTO DE CHAMADOS - Item 3.40 do TR    |
|         |                                                                 | B7 - EFICÁCIA NA SOLUÇÃO DE CHAMADOS                                       |

**CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS**

| MÓDULO “A” - COMUNICAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DO DISPOSTO EM CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------|
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | PONTOS |
| A1 - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL - Qualidade e Efetividade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |        |
| 1 - Comunicação entre CONTRATADA e fiscalização do objeto eficaz, cumprindo regularmente prazos para atendimento as demandas solicitadas pela fiscalização, apresentação dos documentos solicitados, manifestando-se constantemente através de meio eletrônico ou documentos formais, apontando confirmação de leitura de documentos eletrônicos ou recebimento de correspondências formais, etc; |  | 3      |
| 2 - Falhas na comunicação entre CONTRATADA e fiscalização do objeto, ocorrem atrasos no cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo e na apresentação dos documentos solicitados, razoável manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail)                                                         |  | 2      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| ou correspondências formais, com ausência de confirmação de leitura de documentos eletrônicos, recebimento de correspondências formais etc;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
| 3 - Falhas na comunicação entre CONTRATADA e fiscalização do objeto, não cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, ausência de apresentação de documentos, pouca manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, ausência de confirmação de leitura de documentos eletrônicos, recebimento de correspondências formais etc; | 1 |
| 4 - Comunicação entre CONTRATADA e fiscalização do objeto não funciona, não atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, não apresentação de documentos solicitados, ausência de manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, e ausência de confirmação de leitura de documentos eletrônico, recebimento de correspondências formais, etc;              | 0 |
| Não se aplica no período; não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3 |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
| <b>A2 - EXECUÇÃO CONTRATUAL - Cumprimento das Obrigações</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
| 1 - A CONTRATADA SEMPRE cumpre todas as obrigações previstas no Edital e seus anexos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3 |
| 2 - A CONTRATADA SEMPRE cumpre todas as obrigações previstas no Edital e seus anexos. Mas alguns casos de situações diferentes tem ocorrido rotineiramente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 |
| 3 - A CONTRATADA SEMPRE cumpre todas as obrigações previstas no Edital e seus anexos. Mas alguns casos de situações idênticas tem ocorrido rotineiramente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 |
| 4 - A CONTRATADA NÃO cumpre todas as obrigações previstas no Edital e seus anexos. Casos tem sido registrados rotineira e consecutivamente sem a devida correção por parte da CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0 |
| Não se aplica no período; não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3 |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |

| MÓDULO “B” - QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS                                                                                                                                                                                   |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS                                                                                                                                                                                           | PONTOS |
| <b>B1 - QUALIDADE DO ITEM FORNECIDO - Itens grupo 2 da tabela 1.1</b>                                                                                                                                                              |        |
| 1 - Os itens objeto do contrato, fornecidos pela CONTRATADA são de excelente qualidade, nunca ou raramente apresentam problemas de funcionamento.                                                                                  | 3      |
| 2 - Os itens objeto do contrato, fornecidos pela CONTRATADA são de boa qualidade, eventualmente apresentam problemas de funcionamento (Até 1 chamado médio mensal de manutenção).                                                  | 2      |
| 3 - Os itens objeto do contrato, fornecidos pela CONTRATADA são de qualidade duvidosa, apresentam problemas de funcionamento constantemente (Até 2 chamados médios mensais de manutenção).                                         | 1      |
| 4 - Os itens objeto do contrato, fornecidos pela CONTRATADA são de péssima qualidade, apresentam problemas de funcionamento constantemente (Acima de 2 chamados médios mensais de manutenção).                                     | 0      |
| 5 - Não se aplica no período, não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                | 3      |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                        |        |
| <b>B2 - QUALIDADE DO ITEM FORNECIDO - SOFTPHONE</b>                                                                                                                                                                                |        |
| 1 - O Serviço de Comunicação Unificada disponibilizado pela CONTRATADA é de excelente qualidade, nunca ou raramente apresenta problemas de funcionamento/configuração.                                                             | 3      |
| 2 - O Serviço de Comunicação Unificada disponibilizado pela CONTRATADA é de boa qualidade, eventualmente apresenta problemas de funcionamento/configuração (Até 1 chamado médio mensal de manutenção).                             | 2      |
| 3 - O Serviço de Comunicação Unificada disponibilizado pela CONTRATADA é de qualidade duvidosa, apresentam problemas de funcionamento constantemente (Até 2 chamados médios mensais de manutenção).                                | 1      |
| 4- O Serviço de Comunicação Unificada disponibilizado pela CONTRATADA é de péssima qualidade, apresenta problemas de funcionamento/configuração constantemente (Acima de 2 chamados médios mensais de manutenção).                 | 0      |
| 5 - Não se aplica no período, não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                | 3      |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                        |        |
| <b>B3 - PREPARO/CAPACITAÇÃO DA EQUIPE - Urbanidade</b>                                                                                                                                                                             |        |
| 1 - Os profissionais da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> sempre são educados e cordiais com alunos, servidores e público em geral.                                                                                         | 3      |
| 2 - Os profissionais da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> geralmente são educados e cordiais com alunos, servidores e público em geral, mas situações isoladas têm ocorrido sem causar maiores problemas.                   | 2      |
| 3 - Os profissionais da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> geralmente são educados e cordiais com alunos, servidores e público em geral, mas há registros de reclamações recorrentes em relação a atuação dos profissionais. | 1      |
| 4 - Os empregados da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> apresentam posturas inadequadas; desrespeitam alunos, servidores e público em geral; são agressivos; falam alto; etc.                                                | 0      |
| 5 - Não se aplica no período, não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                | 3      |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                        |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>B4 - PREPARO/CAPACITAÇÃO DA EQUIPE - Cumprimento de normas internas</b>                                                                                                                                                                              |          |
| 1 - Os profissionais da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> sempre cumprem e/ou fazem cumprir as Normas Internas da Administração.                                                                                                                 | <b>3</b> |
| 2 - Os profissionais da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> geralmente cumprem e/ou fazem cumprir as Normas Internas da Administração, mas situações isoladas têm ocorrido sem causar maiores problemas.                                           | <b>2</b> |
| 3 - Os profissionais da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> geralmente cumprem e/ou fazem cumprir as Normas Internas da Administração, mas há registros de reclamações recorrentes de descumprimento e/ou de falta de fazer cumprir.               | <b>1</b> |
| 4 - Os profissionais da empresa que se deslocam ao <i>campus</i> se negam a cumprir e/ou fazer cumprir as Normas Internas da Administração.                                                                                                             | <b>0</b> |
| 5 - Não se aplica no período, não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                                     | <b>3</b> |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                                             |          |
| <b>B5 - PREPARO/CAPACITAÇÃO DA EQUIPE - Capacitação/Cumprimento de protocolos</b>                                                                                                                                                                       |          |
| 1 - Os serviços sempre são executados por profissionais capacitados de acordo com as necessidades que a função exige, e que cumprem todos os protocolos exigidos para a função.                                                                         | <b>3</b> |
| 2 - Os serviços são executados por profissionais visivelmente incapazes de solucionar problemas comuns sem apoio, mas os protocolos exigidos não são cumpridos totalmente.                                                                              | <b>2</b> |
| 3 - Os serviços são executados por profissionais profissional despreparado, incapaz de solucionar problemas comuns mesmo com apoio técnico, posterga solução de problemas por incapacidade, mas os protocolos exigidos não são minimamente respeitados. | <b>1</b> |
| 4 - Os serviços são executados por profissionais profissional despreparado, incapaz de solucionar problemas comuns mesmo com apoio técnico; não há cumprimento de protocolos; não se respeitam as orientações da fiscalização.                          | <b>0</b> |
| 5 - Não se aplica no período, não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                                     | <b>3</b> |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                                             |          |
| <b>B6 - CUMPRIMENTO DE PRAZOS NO ATENDIMENTO DE CHAMADOS - Item 3.40 do TR</b>                                                                                                                                                                          |          |
| 1 - Os chamados abertos são solucionados SEMPRE dentro dos prazos previstos no Termo de Referência.                                                                                                                                                     | <b>3</b> |
| 2 - Os chamados abertos são solucionados QUASE SEMPRE dentro dos prazos previstos no Termo de Referência (Até 2 chamados médios mensais fora do prazo).                                                                                                 | <b>2</b> |
| 3 - Os chamados abertos são solucionados QUASE SEMPRE dentro dos prazos previstos no Termo de Referência (Até 3 chamados médios mensais fora do prazo).                                                                                                 | <b>1</b> |
| 4 - Os chamados abertos são solucionados QUASE SEMPRE fora dos prazos previstos no Termo de Referência (Acima de 3 chamados médios mensais fora do prazo).                                                                                              | <b>0</b> |
| 5 - Não se aplica no período, não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                                     | <b>3</b> |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                                             |          |
| <b>B7 - EFICÁCIA NA SOLUÇÃO DE CHAMADOS</b>                                                                                                                                                                                                             |          |
| 1 - Os chamados já solucionados NUNCA OU RARAMENTE são reabertos.                                                                                                                                                                                       | <b>3</b> |
| 2 - Os chamados já solucionados AS VEZES necessitam ser reabertos (Até 1 chamado médio mensal reaberto).                                                                                                                                                | <b>2</b> |
| 3 - Os chamados já solucionados CONSTANTEMENTE necessitam ser reabertos (Até 2 chamados médios mensais reabertos).                                                                                                                                      | <b>1</b> |
| 4 - Os chamados já solucionados CONSTANTEMENTE necessitam ser reabertos (Acima de 2 chamados médios mensais reabertos).                                                                                                                                 | <b>0</b> |
| 5 - Não se aplica no período, não fiscalizado ou falha justificada.                                                                                                                                                                                     | <b>3</b> |
| Justificativa da pontuação:                                                                                                                                                                                                                             |          |

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS

CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

O total da pontuação por módulo será a multiplicação dos pontos obtidos pela nota por ponto, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços, conforme quadro abaixo:

| MÓDULOS | PONTOS MÁXIMOS | NOTA POR PONTO | PONTUAÇÃO MÁXIMA |
|---------|----------------|----------------|------------------|
| A       | 6              | 10             | 60               |
| B       | 21             | 5              | 105              |

FAIXAS DE PONTUAÇÃO PARA LIBERAÇÃO DA FATURA PARA EFEITOS REMUNERATÓRIOS

**ATENÇÃO:** A aplicação da glosa ocorrerá de forma independente e cumulativamente entre os módulos. Ou seja, a ocorrência de pontuação baixa que configure glosa em mais de um módulo ensejará na soma dos percentuais de glosa.

MÓDULO A

|                                                                                             |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Liberação de 100% da Fatura.                                                                | Acima de 48 pontos           |
| Liberação de 99% da Fatura. (glosa de 1%)                                                   | De 47 a 40 pontos            |
| Liberação de 97% da Fatura. (glosa de 3%)                                                   | De 39 a 33 pontos            |
| Liberação de 95% da Fatura. (glosa de 5%)                                                   | De 32 a 27 pontos            |
| Liberação de 75% da Fatura. (glosa de 25%) e demais sanções previstas em edital e contrato. | Igual ou abaixo de 26 pontos |

MÓDULO B

|                                                                                             |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Liberação de 100% da Fatura.                                                                | Acima de 84 pontos           |
| Liberação de 99% da Fatura. (glosa de 1%)                                                   | De 83 a 71 pontos            |
| Liberação de 98% da Fatura. (glosa de 2%)                                                   | De 70 a 60 pontos            |
| Liberação de 95% da Fatura. (glosa de 5%)                                                   | De 59 a 50 pontos            |
| Liberação de 75% da Fatura. (glosa de 25%) e demais sanções previstas em edital e contrato. | Igual ou abaixo de 49 pontos |

SOMA DOS MÓDULOS (A+B)

|                                                                                             |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Liberação de 100% da Fatura.                                                                | Acima de 132 pontos          |
| Liberação de 99% da Fatura. (glosa de 1%)                                                   | De 131 a 111 pontos          |
| Liberação de 98% da Fatura. (glosa de 2%)                                                   | De 110 a 94 pontos           |
| Liberação de 95% da Fatura. (glosa de 5%)                                                   | De 93 a 79 pontos            |
| Liberação de 75% da Fatura. (glosa de 25%) e demais sanções previstas em edital e contrato. | Igual ou abaixo de 78 pontos |

OBSERVAÇÃO:

Haverá tolerância nos primeiros 30 dias do contrato, considerando o período de implantação do mesmo. Nesse sentido, as ocorrências dos primeiros 30 (trinta) dias da prestação dos serviços não serão objeto de glosas efetivas na fatura.

A avaliação do primeiro mês de contrato ocorrerá normalmente, e seus resultado será devidamente apresentado à CONTRATADA para análise e correção de eventuais falhas, sem que ocorra em fatura o desconto do valor possivelmente aferido.

Modelo de Termo de Referência extraído de [Modelos da Lei nº 14.133/21 para pregão e concorrência](#).  
Data da extração: 08/09/2025 (Última atualização do modelo: set/2025).



Documento assinado eletronicamente por (Document electronically signed by) **MICHELE PATRICIA ANICIAS BRITEZ, PREGOEIRO(A)**, em (at) 04/11/2025, às 13:46, conforme horário oficial de Brasília (according to official Brasilia-Brazil time), com fundamento no (with legal based on) art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site (The authenticity of this document can be checked on the website) [https://sei.utfpr.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.utfpr.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador (informing the verification code) **5328997** e o código CRC (and the CRC code) **9A2E6E75**.