

# TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de comunicação unificada (telefonia IP) e de acesso móvel à internet para assegurar a continuidade dos serviços essenciais de comunicação corporativa do TCE-PR pelo período de 36 meses, prorrogável até o limite de 10 (dez) anos, conforme os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO – PORTARIA 73/26			
INTEGRANTE	UNIDADE	NOME	MATRÍCULA
Requisitante	DTI	Wellington Glass da Silva	516015
Técnico	DTI	Gilnei Ferraz	526177
Técnico	DTI	Dáltoni Humberto Pita Urague	518743
Técnico	DTI	Adilson Marcondes Ribas	500771
Integrante Administrativo	DA	Gustavo Ribeiro Dortas	521175

## SUMÁRIO

1.	OBJETO.....	5
2.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO .....	5
3.	PARCELAMENTO DO OBJETO .....	6
4.	JUSTIFICATIVA .....	7
4.1.	Alinhamento Técnico .....	7
4.2.	Alinhamento Estratégico .....	8
4.3.	Alinhamento ao Plano de Contratações Anual.....	9
4.4.	Solução escolhida em Estudo Técnico Preliminar.....	9
4.5.	Resultados a serem alcançados.....	10
5.	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA .....	11
5.1.	Especificações Comuns a Todos os Lotes .....	11
5.2.	Especificações Aplicáveis ao Lote 01.....	13
5.3.	Especificações Aplicáveis ao Lote 02.....	21
6.	MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO .....	22
6.1.	Rotinas de Execução Comuns a Todos os Lotes .....	22
6.2.	Rotinas de Execução Aplicáveis ao Lote 01.....	22
6.3.	Rotinas de Execução Aplicáveis ao Lote 02.....	25
6.4.	Volumetria dos Serviços .....	27
6.5.	Cronograma de Execução Físico-Financeiro .....	29
6.6.	Direitos de Propriedade Intelectual .....	30
6.7.	Mecanismos Formais de Comunicação .....	30
6.8.	Cronograma de Execução Contratual .....	31
6.9.	Encerramento do Contrato .....	32
7.	MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO .....	33
7.1.	Papéis e Responsabilidades na Gestão do Contrato .....	33
7.2.	Metodologia de Avaliação da Qualidade e Adequação .....	34
7.3.	Instrumentos de Medição de Resultado (IMR).....	36
7.4.	Crítérios de Aceitação e Recebimento dos Serviços .....	40
7.5.	Procedimentos para Pagamento .....	42
8.	ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.....	44
9.	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNCEDOR.....	45
9.1.	Metodologia para a Licitação .....	45
9.2.	Participação de consórcio de empresas .....	45
9.3.	Da Participação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP).....	46
9.4.	Vistoria técnica .....	47
9.5.	Apresentação da Proposta .....	48
9.6.	Aceitabilidade da Proposta.....	49
9.7.	Exigências de Habilitação.....	52
10.	ASPECTOS CONTRATUAIS .....	57
10.1.	Subcontratação e Alteração Subjetiva.....	57
10.2.	Obrigações do CONTRATANTE .....	59
10.3.	Obrigações da CONTRATADA.....	60
10.4.	Reequilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato .....	67

10.5.	Vigência .....	67
10.6.	Garantia de execução contratual.....	68
10.7.	Extinção contratual .....	70
10.8.	Sanções administrativas .....	70
11.	ANEXOS.....	74

## 1. OBJETO

**1.1.** Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de comunicação unificada (telefonia IP) e de acesso móvel à internet para assegurar a continuidade dos serviços essenciais de comunicação corporativa do TCE-PR pelo período de 36 meses, prorrogável até o limite de 10 (dez) anos, conforme os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

**2.1.** A solução é composta pelos seguintes lotes:

Lote	Item	Descrição	Modelo/Tipo	Unidade	Quantidade
1	1	Serviço de Telefonia VoIP (incluindo instalação, configuração e portabilidade)	Preço fixo	Ramal	1100
	2	Serviço de telefonia na modalidade 0800		Serviço	1
	3	Aparelho telefônico VoIP certificado para MS Teams em regime comodato		Unidade	150
2	4	Acesso móvel à internet com modem em comodato		Unidade	90

TABELA 1 - COMPOSIÇÃO DA SOLUÇÃO

**2.1.1.** O Lote 1 é destinado aos serviços de telefonia VoIP e concentra o núcleo da solução de comunicação unificada a ser contratada. É composto por três itens: (i) Serviço de Telefonia VoIP para 1100 DDR's, abrangendo a instalação, configuração e portabilidade dos ramais; (ii) serviço de telefonia na modalidade 0800, destinado ao atendimento institucional; e (iii) fornecimento de até 150 aparelhos telefônicos VoIP certificados para o Microsoft Teams, em regime de comodato. Em razão de sua abrangência funcional e de seu impacto direto sobre a continuidade e a qualidade das comunicações institucionais, o Lote 1 representa a parcela de maior relevância técnica e financeira da contratação. Ressalte-se que os licenciamentos Microsoft necessários à operação integrada com o Microsoft Teams já se encontram contratados pelo TCE-PR, nos termos do Contrato nº 26/2023, não integrando, portanto, o escopo desta contratação.

**2.1.2.** O Lote 2, por sua vez, é composto por item único, referente ao serviço de acesso móvel à internet, com fornecimento de modem em regime de comodato. Embora apresente menor volume financeiro quando comparado ao Lote 1, esse lote é essencial para o atendimento de demandas institucionais específicas, garantindo conectividade móvel em

situações que exijam flexibilidade operacional, contingência ou suporte a atividades descentralizadas do Tribunal.

**2.1.3.** A prestação do objeto estará vinculada ao desempenho no cumprimento dos Instrumentos de Medição de Resultados, podendo resultar em descontos (glosas).

### **3. PARCELAMENTO DO OBJETO**

**3.1.** O objeto da presente contratação foi estruturado em dois lotes distintos, considerando as especificidades técnicas, o funcionamento integrado das soluções envolvidas e a necessidade de garantir os princípios da competitividade, economicidade e especialização do mercado. O parcelamento permite ampliar a participação de fornecedores, viabilizando a concorrência de empresas com atuação específica em cada segmento, sem prejuízo da coerência técnica da solução.

**3.2.** O Lote 1 concentra os serviços de telefonia VoIP, composto por três itens: Serviço de Telefonia VoIP (incluindo instalação, configuração e portabilidade), serviço de telefonia na modalidade 0800 e aparelhos telefônicos VoIP certificados para Microsoft Teams em regime de comodato.

**3.3.** A fragmentação desse lote em contratos distintos tenderia a reduzir a efetividade da prestação dos serviços, ao aumentar a complexidade da gestão contratual e potencializar conflitos de atribuições entre fornecedores distintos. Experiências observadas em outros órgãos da Administração Pública demonstram que arranjos dessa natureza frequentemente resultam em descontinuidade operacional, sobreposição de responsabilidades e controvérsias contratuais, caracterizadas pela recorrente transferência de responsabilidades entre empresas contratadas, com impactos negativos concretos sobre a estabilidade e a continuidade dos serviços.

**3.4.** O Lote 2 é composto por item único, referente ao serviço de acesso móvel à internet, com fornecimento de modem em regime de comodato.

**3.5.** Essa segmentação em dois lotes possibilita ganhos de eficiência, ao permitir que cada serviço seja contratado junto a fornecedores especializados, potencializando a obtenção de propostas mais vantajosas. Ademais, o parcelamento contribui para reduzir riscos concorrenciais, evitar concentração de mercado e aumentar a probabilidade de êxito do certame. Do ponto de vista da gestão contratual, a divisão em lotes também favorece a

melhor definição de responsabilidades, a fiscalização mais objetiva e a maior flexibilidade na gestão do portfólio contratual da DTI, sem impor ônus desproporcional à Administração.

## **4. JUSTIFICATIVA**

### **4.1. Alinhamento Técnico**

**4.1.1.** A Comunicação Unificada constitui infraestrutura crítica para o funcionamento do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, sustentando atividades administrativas, finalísticas e o relacionamento institucional com jurisdicionados e cidadãos. Desde 2021, o TCE-PR adota o Microsoft Teams como plataforma central de comunicação corporativa, integrando telefonia IP, mensagens instantâneas, reuniões, videoconferências e recursos colaborativos em um ambiente único, padronizado e amplamente disseminado na instituição. A continuidade e a evolução dessa solução são essenciais para assegurar a disponibilidade permanente dos serviços institucionais, bem como a eficiência, a confiabilidade e a segurança das comunicações internas e externas.

**4.1.2.** A solução de telefonia IP integrada ao Microsoft Teams oferece suporte direto às atividades administrativas, de fiscalização e instrução processual, que dependem de comunicação ágil, estável e segura. Adicionalmente, o serviço de atendimento telefônico na modalidade 0800 (0800 645 0645), utilizado pela Ouvidoria, constitui canal essencial de relacionamento com o jurisdicionado e com o cidadão, demandando elevados níveis de disponibilidade, qualidade e confiabilidade.

**4.1.3.** A operação da telefonia corporativa depende de conectividade estável à internet, de interconexão segura com a rede pública de telefonia (PSTN) e de infraestrutura técnica compatível com o modelo de Direct Routing, o que reforça a necessidade de uma solução integrada, gerida de forma profissional e com níveis de serviço compatíveis com a criticidade do ambiente institucional. Soma-se a isso o fato de que determinadas unidades do Tribunal demandam a utilização de aparelhos telefônicos VoIP de mesa, especialmente em áreas comuns ou compartilhadas, operadas por diferentes perfis profissionais que não acessam o Microsoft Teams por meio de estações de trabalho individuais.

**4.1.4.** De forma complementar, o acesso móvel à internet é elemento indispensável para garantir a mobilidade institucional e a continuidade das atividades realizadas fora das dependências físicas do Tribunal e em locais com pouca disponibilidade de rede Wi-Fi. As equipes de auditoria e fiscalização em campo, bem como servidores em atividades externas,

dependem de conectividade móvel segura e confiável para acesso aos sistemas corporativos, transmissão de documentos, evidências e relatórios, além da comunicação contínua com as unidades internas. A disponibilização institucional de acesso móvel evita o uso de meios pessoais, reduz riscos à segurança da informação e assegura padronização, governança e controle sobre o ambiente tecnológico utilizado em missões oficiais.

**4.1.5.** A nova contratação visa, portanto, assegurar a sustentação, a atualização tecnológica e a continuidade operacional de um ecossistema de Comunicação Unificada já maduro e amplamente adotado no TCE-PR, contemplando tanto a telefonia IP integrada ao Microsoft Teams quanto o acesso móvel à internet. O alinhamento técnico da solução proposta considera a infraestrutura existente, o contrato de licenciamento Microsoft (Contrato nº 26/2023), os contratos de links de internet (Contratos nº 01/2025 e nº 02/2025), que atendem às necessidades de alta disponibilidade de rede, bem como os requisitos de segurança da informação e as demandas atuais e futuras das unidades do Tribunal. Com isso, busca-se garantir que a comunicação institucional permaneça estável, segura, integrada e plenamente aderente às necessidades estratégicas e operacionais da Corte de Contas. O presente termo de referência presta suporte legal à aquisição, utilização e atualização dos serviços de comunicação necessários às atividades do TCE-PR.

## **4.2. Alinhamento Estratégico**

**4.2.1.** A contratação da solução de Comunicação Unificada está plenamente alinhada ao Plano Estratégico Institucional 2022–2027 e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2025–2026, uma vez que contribui diretamente para prover infraestrutura tecnológica robusta, moderna e disponível, além de promover soluções inovadoras adequadas às necessidades do Tribunal. A manutenção da telefonia IP integrada ao Microsoft Teams consolida uma infraestrutura crítica para colaboração, mobilidade e comunicação institucional, otimizando o uso das ferramentas já licenciadas no ecossistema Microsoft 365 e reduzindo redundâncias, complexidade operacional e custos decorrentes de múltiplos contratos.

**4.2.2.** A contratação também reforça a governança de TIC ao garantir disponibilidade e continuidade dos serviços essenciais, apoiando processos finalísticos que dependem de comunicação eficiente e segura. Adicionalmente, fortalece a transparência e a comunicação institucional ao sustentar canais de interação com jurisdicionados e ações de orientação,

contribuindo para ampliar a cooperação interna e externa e aprimorar a prestação de serviços à sociedade.

**4.2.3.** Por fim, a contratação decorre de planejamento estruturado e consistente, assegurando a adequação dos bens e serviços às necessidades do TCE-PR, com fundamentação técnica e alinhamento aos objetivos institucionais de continuidade e evolução da comunicação corporativa.

### **4.3. Alinhamento ao Plano de Contratações Anual**

**4.3.1.** A contratação resultante deste estudo foi formalmente proposta pela Diretoria de Tecnologia da Informação no Plano de Contratações Anual – PCA 2026, peça 3, do processo nº 58737-0/25, demonstrando sua aderência ao planejamento institucional de aquisições e sua relevância estratégica para manutenção e evolução dos serviços de comunicação do Tribunal.

### **4.4. Solução escolhida em Estudo Técnico Preliminar**

**4.4.1.** Com fundamento na análise dos cenários avaliados no Estudo Técnico Preliminar (ETP), conclui-se que a solução mais adequada para o atendimento das necessidades do Tribunal de Contas do Estado do Paraná consiste na contratação estruturada em dois lotes. O Lote 1 abrange a solução de Comunicação Unificada voltada aos serviços de voz, contemplando a telefonia VoIP integrada ao Microsoft Teams, o serviço de telefonia na modalidade 0800 e o fornecimento de aparelhos telefônicos VoIP. O Lote 2, por sua vez, refere-se ao serviço de acesso móvel à internet, contratado de forma independente, destinado ao atendimento das atividades externas e descentralizadas do Tribunal.

**4.4.2.** A solução escolhida preserva o Microsoft Teams como núcleo da Comunicação Unificada institucional, mantendo aderência ao ecossistema Microsoft 365 já adotado pelo TCE-PR, bem como à política de licenciamento vigente, assegurando conformidade técnica, operacional e contratual com as diretrizes do fabricante e evitando riscos de incompatibilidade ou descasamento de licenças.

**4.4.3.** A externalização da infraestrutura de interconexão de voz, incluindo a interligação com a rede pública de telefonia (PSTN), com o Session Border Controller (SBC) sob responsabilidade da CONTRATADA, reduz significativamente a complexidade operacional e os riscos técnicos associados à operação direta dessa camada crítica pela DTI, ao mesmo

tempo em que assegura níveis adequados de disponibilidade, segurança e suporte especializado, compatíveis com a criticidade dos serviços de comunicação institucional.

**4.4.4.** A contratação do acesso móvel à internet em lote distinto amplia a competitividade do certame, permite a participação de fornecedores especializados e atende de forma objetiva às demandas das unidades que realizam atividades de fiscalização externas.

**4.4.5.** A solução selecionada demonstra a melhor relação custo-benefício, encontra-se tecnicamente adequada aos processos de trabalho do TCE-PR, à infraestrutura de TIC existente e à sua evolução, e atende integralmente aos requisitos de continuidade, escalabilidade, segurança da informação e conformidade regulatória, inclusive quanto às normas da ANATEL, considerando o horizonte de consumo estimado para os próximos 36 meses.

**4.4.6.** Ressalte-se, ainda, que a solução selecionada pela Equipe de Planejamento da Contratação foi devidamente analisada e aprovada pelo Comitê de TI, na sua 113ª sessão virtual, conforme registrado na Ata nº 113, constante do Procedimento nº 14759-1/23.

## **4.5. Resultados a serem alcançados**

**4.5.1.** Assegurar a continuidade dos serviços essenciais de comunicação institucional, evitando qualquer interrupção na telefonia corporativa, nos canais de atendimento ao cidadão e nas comunicações internas e externas do TCE-PR.

**4.5.2.** Continuidade do Microsoft Teams como plataforma central de Comunicação Unificada do TCE-PR, assegurando a continuidade da prestação dos serviços de telefonia IP aos usuários institucionais, com plena integração nativa ao ecossistema Microsoft 365 já adotado pelo Tribunal.

**4.5.3.** Manutenção do serviço de acesso móvel à internet para os usuários do TCE-PR que realizam atividades externas.

**4.5.4.** Garantir a operação estável e segura da telefonia VoIP, com interconexão eficiente à rede pública de telefonia (PSTN), por meio de infraestrutura certificada e homologada, compatível com as diretrizes da Microsoft e da ANATEL.

**4.5.5.** Reduzir a complexidade operacional e os riscos técnicos, mediante a externalização da operação da infraestrutura de interconexão de voz (SBC e PSTN), concentrando no fornecedor a responsabilidade pela gestão, disponibilidade e suporte especializado.

**4.5.6.** Assegurar elevados níveis de disponibilidade e qualidade do serviço, compatíveis com a criticidade das atividades administrativas e finalísticas do Tribunal, conforme os SLAs estabelecidos.

**4.5.7.** Garantir a continuidade e a qualidade do atendimento aos jurisdicionados e cidadãos, por meio da manutenção do serviço de telefonia na modalidade 0800, integrado ao ambiente de Comunicação Unificada.

**4.5.8.** Disponibilizar infraestrutura adequada para atividades externas e descentralizadas, assegurando acesso móvel à internet confiável às equipes que atuam em auditorias, fiscalizações e demais atividades em campo.

**4.5.9.** Apoiar o modelo institucional de trabalho remoto e híbrido, garantindo ubiquidade, mobilidade e acesso contínuo aos serviços de comunicação e colaboração.

**4.5.10.** Promover maior eficiência na gestão e fiscalização contratual, por meio da clara segregação dos objetos em lotes, com responsabilidades bem definidas e contratos aderentes às especializações do mercado.

**4.5.11.** Assegurar conformidade regulatória, segurança da informação e proteção de dados, observando normas da ANATEL, boas práticas de TIC e os requisitos de confidencialidade e integridade das comunicações institucionais.

**4.5.12.** Garantir escalabilidade e aderência à evolução tecnológica, permitindo a expansão dos serviços e a adaptação às demandas futuras do Tribunal, sem necessidade de reestruturações significativas da infraestrutura existente.

## **5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

### **5.1. Especificações Comuns a Todos os Lotes**

**5.1.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de suporte técnico (Help Desk) e acompanhamento dos serviços prestados, por meio de canal telefônico dedicado, com número 0800 e/ou local (DDD 41), e/ou portal de serviços online, com atendimento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**5.1.2.** Os serviços de telefonia IP, 0800 e de acesso móvel à internet deverão ser fornecidos de modo a assegurar disponibilidade mínima de 99,8%, com operação contínua 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**5.1.3.** Em caso de interrupção dos serviços de voz ou de acesso móvel à internet, a CONTRATADA deverá assegurar o restabelecimento do fornecimento em até 4 (quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado ou da identificação da indisponibilidade.

**5.1.4.** Os serviços de voz e de acesso móvel à internet deverão estar integralmente em conformidade com as normas, recomendações e regulamentações de segurança estabelecidas pela Anatel, observando os requisitos técnicos, operacionais e de segurança aplicáveis ao setor de telecomunicações.

**5.1.5.** A solução fornecida deverá ser compatível com as normas vigentes do setor de telecomunicações estabelecidas pela Anatel, sendo que todos os aparelhos telefônicos e modems de acesso móvel disponibilizados no escopo desta contratação deverão estar devidamente homologados pela referida agência reguladora.

**5.1.6.** Os aparelhos telefônicos de mesa (VoIP/IP) e os dispositivos (modems) de acesso móvel à internet serão disponibilizados ao CONTRATANTE em regime de comodato, permanecendo sob responsabilidade da CONTRATADA quanto à manutenção, substituição por defeito e recolhimento/devolução ao término da vigência contratual, ou quando formalmente solicitado pelo CONTRATANTE.

**5.1.7.** A CONTRATADA deverá adotar e cumprir os critérios e normas federais e estaduais de preservação ambiental, bem como observar as diretrizes e orientações institucionais do TCE-PR relacionadas à sustentabilidade ambiental.

**5.1.8.** A CONTRATADA deverá ser autorizada junto a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) a prestar os serviços requisitados neste Termo de Referência.

**5.1.9.** A CONTRATADA deverá comprovar experiência prévia na implantação de soluções tecnicamente compatíveis com o objeto desta contratação, mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução satisfatória de serviços de natureza equivalente.

**5.1.10.** A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação e acessos de todos os aplicativos/portal de controle/auditoria presentes no serviço e comprovar que estão disponíveis para o TCE-PR, bem como demonstrar de forma prática os mecanismos de acesso, limites de uso e o gerenciamento dos aplicativos/portais.

**5.1.11.** As alterações de nome e/ou condições de uso de qualquer componente do serviço e/ou solução adquiridos(as) devem ser comunicadas ao Tribunal em até 5 (cinco) dias corridos, via o fiscal do contrato instituído, ou endereço indicado por ele.

**5.1.12.** A solução deve possuir suporte técnico e atualizações durante todo o período de contrato.

**5.1.13.** A atualização de qualquer componente da solução deve estar disponível durante toda a vigência contratual.

**5.1.14.** A quantidade de ramais DDR prevista no item 1(Lote 1) poderá ser reduzida ao longo da vigência do contrato, conforme a necessidade do CONTRATANTE. O fornecimento dos itens 3(Lote 1) e 4(Lote 2) ocorrerá exclusivamente sob demanda, de acordo com as necessidades deste Tribunal, não havendo obrigatoriedade de aquisição das quantidades totais estimadas.

## **5.2. Especificações Aplicáveis ao Lote 01**

**5.2.1.** A solução de Telefonia VoIP a ser contratada deverá contemplar a realização de chamadas ilimitadas para números fixos e móveis, em todo o território nacional. O pagamento dar-se-á de forma mensal, por valor fixo, por ramal ativo, não sendo admitida modalidade de tarifação variável, inclusive por consumo, por minuto, por chamada, por faixa horária, por destino ou por franquias de utilização.

**5.2.2.** A solução deverá assegurar confidencialidade após a validação e autenticação das credenciais de acesso ao Microsoft Teams.

**5.2.3.** A solução deve prover acesso aos serviços de Comunicação Unificada sempre que houver conexão à internet disponível.

**5.2.4.** A solução deve integrar-se plenamente ao Microsoft Teams, plataforma já adotada como sistema oficial de Comunicação Unificada do TCE-PR, considerando que o Tribunal já dispõe do licenciamento necessário de Microsoft Teams Phone e Microsoft Teams Shared Devices, devendo a solução manter total compatibilidade com esses modelos de licenciamento, sem exigir aquisições adicionais.

**5.2.5.** A solução deve ser de implementação, operação e gerenciamento intuitivos e de fácil aprendizado.

**5.2.6.** A solução deve prover serviço seguro e estável, fazendo uso automático da conectividade de contingência já contratada pelo TCE-PR sempre que necessário, sem exigir configurações adicionais ou intervenções manuais, de modo a assegurar a continuidade operacional dos serviços de comunicação.

**5.2.7.** A solução deverá suportar, com desempenho adequado, a carga de serviços demandada pelo Tribunal.

**5.2.8.** O conjunto de serviços deve garantir telefonia compatível com a ubiquidade fornecida pelo Microsoft Teams.

**5.2.9.** A solução deve, preferencialmente, utilizar recursos de nuvem na composição de prestação de serviços.

**5.2.10.** A solução deve permitir a implementação de serviço de atendimento ao jurisdicionado e ao cidadão por meio de número 0800 (0800 645 0645), em conformidade com as exigências legais aplicáveis. O serviço deverá suportar no mínimo 2 (duas) chamadas simultâneas, assegurando a continuidade e a qualidade do atendimento institucional.

**5.2.11.** A solução de Telefonia VoIP a ser contratada deverá contemplar a disponibilização de serviço DDG – 0800, apto a receber chamadas ilimitadas originadas de números fixos e móveis, a partir de todo o território nacional. O pagamento dar-se-á de forma mensal, por valor fixo, não sendo admitida modalidade de tarifação variável, inclusive por consumo, por minuto, por chamada, por faixa horária, por origem da chamada ou por franquias de utilização.

**5.2.12.** A solução de Comunicação Unificada deve funcionar integralmente como serviço e estar plenamente adequada aos recursos computacionais já disponíveis no TCE-PR, sem necessidade de aquisições adicionais por parte do Tribunal. Caso algum componente complementar seja indispensável para a operação, sua provisão deverá ser de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

**5.2.13.** A solução deve entregar até 150 aparelhos telefônicos certificados pela Microsoft, conforme listagem oficial disponível em <<https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoftteams/devices/teams-phones-certified-hardware?tabs=certified-phones>>, para uso on premises nas dependências do Tribunal, em regime de comodato, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE. Os aparelhos fornecidos devem estar com certificação Microsoft Teams vigente, dentro do período de suporte e ciclo de vida ativo (End of Life – EoL) estabelecido pelo fabricante e pela Microsoft, devendo ser substituídos pela CONTRATADA sempre que deixarem de ser certificados, perderem homologação oficial, atingirem o EoL ou apresentarem falhas de funcionamento durante a vigência contratual.

**5.2.13.1.** Inicialmente, serão demandados 50 (cinquenta) aparelhos telefônicos. A ativação do quantitativo total supramencionado ocorrerá sob demanda do Tribunal, e o pagamento mensal será calculado com base no quantitativo efetivamente habilitado e em uso.

**5.2.13.2.** Os aparelhos telefônicos VoIP fornecidos deverão possuir interface de usuário, menus, mensagens e configurações totalmente disponíveis em língua portuguesa, preferencialmente em Português do Brasil (pt-BR), de forma nativa.

**5.2.13.3.** Os aparelhos telefônicos integrantes da solução de telefonia VoIP deverão ser compatíveis com as licenças Microsoft Teams Phone e Microsoft Teams Shared Device, conforme o respectivo cenário de uso (dispositivo de uso individual ou compartilhado), e deverão estar cobertos por garantia do fabricante durante toda a vigência contratual. Os aparelhos deverão, no mínimo, atender às seguintes características técnicas:

- a) Alimentação Power over Ethernet (PoE - IEEE 802.3af), class 3;
- b) Capacidade para até 10 contas SIP;
- c) Uma porta USB tipo A, para uso de headsets;
- d) Operação em humidade de 10~95%;
- e) Dual Port Gigabit Ethernet;
- f) Quatro teclas de navegação;
- g) Teclas de controle de volume;
- h) Possibilidade de fixação na parede;
- i) Teclas programáveis;
- j) Temperatura de funcionamento -10~50°C;
- k) Ajuste de no mínimo 2 posições;
- l) Display colorido;
- m) WIFI;
- n) Suporte a codecs (Opus, G.722, G.711(A/μ), G.723.1, G.729AB, G.726, iLBC);
- o) DTMF: In-band, Out-of-band (RFC 2833) e SIP INFO.

**5.2.14.** Quaisquer firmwares e/ou aplicativos embarcados necessários à solução devem estar sempre em suas versões mais estáveis e atualizadas, seguindo rigorosamente as recomendações do fabricante.

**5.2.15.** A solução deve suportar, no mínimo, 250 (duzentas e cinquenta) ligações simultâneas, a qualquer tempo, assegurando desempenho, estabilidade e qualidade do serviço mesmo em cenários de pico de utilização.

**5.2.16.** A solução deverá ser fornecida com Session Border Controllers (SBC) hospedados em nuvem própria da CONTRATADA ou em serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) disponibilizados por provedores de mercado, operando em ambiente de datacenter obrigatoriamente fisicamente localizado em território brasileiro. Em qualquer uma

dessas modalidades, a CONTRATADA será integral e exclusivamente responsável pelo gerenciamento, administração, operação e atualização dos SBCs, devendo assegurar, manter e comprovar a adoção contínua de requisitos, controles e boas práticas de segurança da informação e compliance, em conformidade com padrões reconhecidos internacionalmente (por exemplo: ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, SOC 2, entre outros).

**5.2.16.1.** A CONTRATADA deverá ainda garantir disponibilidade, segurança, confidencialidade, integridade dos dados trafegados e aderência às políticas internas do TCE-PR, assumindo total responsabilidade pela infraestrutura externa utilizada.

**5.2.16.2.** A CONTRATADA deve disponibilizar SBC operante no modo roteamento direto. Ainda, o SBC ofertado no serviço deve estar presente na lista de equipamentos homologados pela Microsoft (<https://docs.microsoft.com/pt-br/microsoftteams/direct-routing-border-controllers>).

**5.2.16.3.** A CONTRATADA deverá comprovar que o datacenter próprio ou por ela contratado junto a provedores de mercado, utilizado para a hospedagem do Session Border Controller (SBC), possui certificação TIER III, conforme o padrão do Uptime Institute, ou, alternativamente, certificação ANSI/TIA-942 Rated 3, desde que emitida por organismo certificador independente, válida e aplicável à infraestrutura efetivamente utilizada, assegurando nível de disponibilidade, confiabilidade e resiliência técnica equivalente ao TIER III. Tal exigência tem por finalidade garantir a continuidade dos serviços de comunicação mesmo diante de falhas críticas ou situações de indisponibilidade, proporcionando alta disponibilidade, tolerância a falhas, rápida recuperação dos serviços e mitigação dos riscos operacionais, em conformidade com padrões técnicos reconhecidos internacionalmente.

**5.2.17.** A solução de Telefonia VoIP e o Session Border Controller (SBC) deverão permitir que a CONTRATADA realize a configuração avançada do Plano de Numeração (Dial Plan) e de Roteamento, sem ônus adicional para o TCE-PR, contemplando, no mínimo:

- a) Manipulação de dígitos e CSP: Capacidade de absorção, inserção, supressão ou modificação de dígitos de discagem. O sistema deverá permitir a inserção automática do Código de Seleção de Prestadora (CSP) contratado pelo Tribunal nas chamadas de longa distância (DDD), de forma transparente ao usuário final.
- b) Classes de restrição e bloqueio: O sistema deverá prover mecanismos para a criação de perfis e categorias personalizáveis de restrição de chamadas (ex.: ramais com permissão

irrestrita, ramais restritos a chamadas locais, entre outros), possibilitando o bloqueio seletivo e efetivo de tráfego de Discagem Direta Internacional (DDI) e de números indesejados (ex.: 0900, 0300).

**5.2.18.** A solução deverá ser fornecida de modo a assegurar disponibilidade mínima de 99,8% da operação, garantindo a continuidade dos serviços de comunicação unificada e fazendo uso adequado da infraestrutura redundante de conectividade à internet de 5Gbps já disponibilizada ao Tribunal, nos termos dos Contratos nº 01/2025 e nº 02/2025.

**5.2.19.** A comunicação entre o SBC e o Microsoft Teams deverá ocorrer de forma confidencial e segura, mediante a utilização de túnel VPN ou outra tecnologia de criptografia equivalente ou superior, com garantia de segregação exclusiva para o TCE-PR, sendo expressamente vedada qualquer forma de compartilhamento ou uso conjunto com outros clientes.

**5.2.20.** A solução deve prover a portabilidade dos 1.100 (mil e cem) números DDR, atualmente reservados e em uso no contrato vigente com a operadora Claro S/A, todos pertencentes ao código de área DDD 41 (Curitiba/PR), garantindo sua manutenção para uso exclusivo do TCE-PR, sem alteração da numeração e sem prejuízo à continuidade dos serviços.

**5.2.21.** Durante a instalação, configuração e portabilidade, deverão ser respeitados os seguintes requisitos:

**5.2.21.1.** A CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis após a Reunião Inicial do contrato, um Plano de Instalação, Configuração e Portabilidade da solução, que constará, minimamente:

- a) um cronograma de instalação e configuração da solução;
- b) uma matriz de riscos, contendo os riscos inerentes à implantação da solução;
- c) uma listagem com os nomes e documentos válidos dos técnicos que entrarão nas dependências do Tribunal para realizarem os serviços necessários;
- d) procedimentos de instalação e testes a serem realizados.

**5.2.21.2.** O CONTRATANTE realizará, em até 3 (três) dias úteis, o aceite ou não do Plano de Instalação, Configuração e Portabilidade, podendo solicitar ajustes, com o pertinente estabelecimento de novos prazos.

**5.2.21.3.** A CONTRATADA deverá realizar o planejamento técnico da solução de telefonia VoIP, incluindo levantamento do ambiente atual, definição da arquitetura de voz,

numeração, rotas de chamadas, políticas de discagem, filas e integração com o Microsoft Teams.

**5.2.21.4.** A CONTRATADA deverá realizar a configuração de Unidades de Resposta Audível (URA) e filas de chamadas no Microsoft Teams, podendo incluir menus de atendimento, horários de funcionamento, mensagens personalizadas, encaminhamentos e regras de contingência.

**5.2.21.5.** O CONTRATANTE poderá demandar que a CONTRATADA configure outras funcionalidades de telefonia aplicáveis no Microsoft Teams, incluindo políticas de chamadas, correio de voz, chamadas simultâneas, regras de encaminhamento e fila, discagem abreviada e suporte a dispositivos compartilhados.

**5.2.21.6.** A CONTRATADA deverá realizar a portabilidade numérica integral dos 1.100 (mil e cem) ramais DDR, atualmente reservados para o TCE-PR e vinculados à operadora Claro S/A, sem alteração da numeração e com mínima interrupção do serviço.

**5.2.21.7.** A solução deverá contemplar a portabilidade e a plena integração do serviço de telefonia 0800 da Ouvidoria do TCE-PR (0800 645 0645), garantindo sua operação contínua no ambiente de voz baseado em Microsoft Teams. Caberá à CONTRATADA realizar a portabilidade do número e sua efetiva disponibilização, garantindo o correto funcionamento do serviço após a migração.

**5.2.21.8.** A CONTRATADA deverá implantar, configurar e manter o Session Border Controller (SBC) certificado pela Microsoft, operando em modo Direct Routing, garantindo a correta integração entre o Microsoft Teams e a rede pública de telefonia (PSTN).

**5.2.21.9.** A CONTRATADA deverá garantir que todas as comunicações de sinalização e mídia entre o SBC, o Microsoft Teams e a rede pública sejam protegidas por criptografia, mediante a utilização de protocolos seguros e atualizados, compatíveis com as boas práticas de segurança da informação e com as recomendações do fabricante e da Microsoft.

**5.2.21.10.** A CONTRATADA deverá realizar a instalação física dos aparelhos telefônicos VoIP nas dependências do TCE-PR, incluindo a conexão à rede lógica existente, a realização de testes de funcionamento e a orientação básica aos usuários.

**5.2.21.11.** O serviço deverá incluir testes de chamadas internas e externas, homologação do ambiente e acompanhamento assistido durante o período de transição entre a operadora atual e a nova solução.

**5.2.22.** A CONTRATADA deverá prover acompanhamento técnico na utilização dos componentes do serviço/solução aqui definidos, sem ônus adicional para o TCE-PR, durante toda a vigência contratual, nos seguintes temas:

- a) operacionalidade pós portabilidade dos ramais DDR atuais do TCE-PR junto ao novo fornecedor VOIP;
- b) descrição clara da nomenclatura utilizada na prestação dos serviços e suas abrangências de uso;
- c) realizar o levantamento e executar, quando aplicável, o upgrade de quaisquer ativos em comodato e/ou dos serviços prestados, em decorrência de evolução tecnológica e/ou de necessidade de adequação legal ou técnica, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação aos aniversários do contrato, sem ônus adicional para o TCE-PR.
- d) canal de atendimento que esclareça dúvidas sobre os serviços contratados.

**5.2.23.** A solução deverá prover sistema que entregue dados de monitoramento de performance do Microsoft Teams na prestação dos serviços de forma que atenda o recomendado pela Microsoft. Alternativamente, poderá ser utilizado rol de produtos Microsoft já contratados pelo TCE-PR para:

- a) conectar a ferramenta Teams ao Azure Graph;
- b) criar um dashboard dentro do Power BI com dados extraídos pelo item acima;
- c) a solução provida, independente da sua forma de confecção, deverá passar por aprovação da equipe de fiscalização.

**5.2.24.** Caso a atual CONTRATADA seja a vencedora do certame, deverá realizar a substituição integral dos aparelhos telefônicos VoIP atualmente em uso, mediante o fornecimento de equipamentos novos, de primeiro uso e não reconicionados, compatíveis com a solução ofertada e certificados para operação com o Microsoft Teams, com firmware atualizado na última versão estável disponibilizada pelo fabricante, sem ônus adicional para o TCE-PR.

**5.2.25.** O serviço de telefonia VoIP integrado ao Microsoft Teams deverá estar disponível e plenamente funcional, sem qualquer tipo de descontinuidade, conforme o Plano de Instalação, Configuração e Portabilidade aprovado pela equipe de fiscalização do contrato, devendo a implantação ocorrer no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, admitida, em caráter excepcional, a prorrogação para até 60 (sessenta) dias corridos, desde que previamente aprovada pela equipe de fiscalização.

**5.2.26.** A CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis após o início da vigência do contrato Plano de Manutenção Preventiva da solução para apreciação e aprovação do CONTRATANTE, devendo estar alinhado às janelas de manutenção previamente estabelecidas pela DTI do TCE-PR, de forma a minimizar impactos na disponibilidade e na continuidade dos serviços.

**5.2.27.** Em caso de rescisão contratual ou fim do contrato, a CONTRATADA deve preparar portabilidade de todos os ramais VoIP, entregar eventual base de conhecimento construída e o histórico sintetizado de correções efetuadas durante a prestação de serviços. Essas atividades devem ser entregues em no mínimo 30 dias antes do encerramento do contrato.

**5.2.28.** O serviço fornecido pela CONTRATADA deverá assegurar a confidencialidade das chamadas, com proteção do conteúdo de voz e da sinalização das ligações telefônicas (metadados), por meio da utilização de protocolos de comunicação seguros, atualizados e sem vulnerabilidades conhecidas, em conformidade com as boas práticas de segurança da informação e com as recomendações do fabricante do SBC e da Microsoft.

**5.2.29.** O serviço fornecido pela CONTRATADA deverá possibilitar a definição e o gerenciamento de rotas de chamadas, bem como a aplicação de restrições e limites baseados em critérios geográficos, em conformidade com as políticas e configurações adotadas no Microsoft Teams do TCE-PR.

**5.2.30.** A solução deverá manter a integração das informações com o Microsoft Teams utilizado pelo TCE-PR, preservando a interoperabilidade e a consistência do ambiente de Comunicação Unificada.

**5.2.31.** O serviço deverá prover mecanismos, algoritmos e ferramentas de monitoramento do comportamento das chamadas, possibilitando a análise contínua do tráfego de voz e a identificação de padrões de uso, anomalias e desvios operacionais, de forma a apoiar a gestão, a segurança e o controle do serviço.

**5.2.32.** A solução de telefonia IP deverá ser compatível com o padrão internacional ITU-T E.164, permitindo ajustes e atualizações que assegurem a aderência contínua ao Plano de Numeração Telefônica Brasileiro, inclusive diante de eventuais alterações normativas ou estruturais estabelecidas pela Anatel.

**5.2.33.** A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais de desempenho do SBC, contendo, no mínimo, chamadas perdidas, desconectadas e com falhas, com data, horário e ramais/números envolvidos, para comparação com os dados do Microsoft Teams.

Alternativamente, poderá disponibilizar painel de BI com visualização histórica e em tempo real, desde que apresente as mesmas informações mínimas e seja aprovado previamente pela equipe de fiscalização.

**5.2.34.** A CONTRATADA deverá fornecer, quando solicitado, relatórios de desempenho do serviço de VoIP, elaborados conforme as demandas do Tribunal, de modo a possibilitar a comparação com painéis de BI integrados ao Microsoft Teams.

### **5.3. Especificações Aplicáveis ao Lote 02**

**5.3.1.** A CONTRATADA deverá fornecer até 90 (noventa) dispositivos(modens/tokens) USB de conectividade móvel, funcionais em sistemas operacionais da Microsoft e Apple compatíveis com tecnologia 4G ou superior, cada qual com franquia mensal de 20 GB em velocidade plena. Após o consumo da franquia mensal, a velocidade poderá ser limitada, sem interrupção do serviço.

**5.3.1.1.** Inicialmente, serão demandados 32 (trinta e dois) dispositivos. A ativação do quantitativo total supramencionado ocorrerá sob demanda do Tribunal, e o pagamento mensal será calculado com base no quantitativo efetivamente habilitado e em uso.

**5.3.2.** Os dispositivos destinam-se ao uso em notebooks institucionais, devendo assegurar acesso à internet móvel com conectividade adequada, segura e contínua, durante a execução de atividades externas, em todo o território nacional, com predominância no Estado do Paraná, e com desempenho compatível com as atividades de fiscalização, comunicação institucional e transmissão de dados.

**5.3.3.** Os dispositivos fornecidos pela CONTRATADA deverão possuir drivers e demais arquivos necessários à instalação compatíveis, no mínimo, com os sistemas operacionais Windows 11 ou superior e macOS, assegurando plena interoperabilidade e segurança com o ambiente tecnológico do Tribunal.

**5.3.4.** A CONTRATADA deverá fornecer ao TCE-PR solução completa necessária para consumo de dados móveis, pronta para uso (plug & play, caminhos de conexão, usuário e senhas etc.).

**5.3.5.** A CONTRATADA deverá fornecer todos os firmwares e/ou aplicativos embarcados necessários ao pleno funcionamento da solução, sempre em suas versões estáveis, atualizadas e homologadas, observando rigorosamente as recomendações e diretrizes do fabricante, sem ônus adicional para o TCE-PR.

**5.3.6.** A CONTRATADA deverá realizar o levantamento e promover, quando aplicável, o upgrade de quaisquer dispositivos disponibilizados em comodato e/ou dos serviços prestados, em decorrência de evolução tecnológica e/ou de necessidade de adequação legal ou técnica, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação aos aniversários do contrato, sem ônus adicional para o TCE-PR.

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Rotinas de Execução Comuns a Todos os Lotes**

**6.1.1.** Em até 5 (cinco) dias corridos após início da vigência do contrato, a Equipe de Fiscalização deverá promover Reunião Inicial para esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

**6.1.2.** Os assuntos tratados na reunião inicial devem ser registrados em ATA.

**6.1.3.** Deverão estar presentes na Reunião Inicial: o fiscal e/ou equipe de fiscalização, o Preposto da empresa e o servidor ou a equipe de planejamento da contratação.

**6.1.4.** Na reunião inicial ocorrerá a apresentação dos fiscais do contrato, fornecimento de informações acerca das obrigações contratuais, os mecanismos de fiscalização, apresentação do preposto, entre outros.

**6.1.5.** A CONTRATADA deverá encaminhar, em até 2 (dois) dias corridos após a Reunião Inicial, documento contendo seus canais atendimento, além dos contatos do Preposto.

**6.1.6.** A CONTRATANTE formalizará a solicitação de aparelhos telefônicos e modems por meio de Ordem de Serviço. As demandas de substituição de equipamentos, por sua vez, deverão ser registradas via chamado técnico, na plataforma indicada pela CONTRATADA.

**6.1.7.** A prestação dos serviços desta contratação deverá ser realizada na sede do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, situada na Praça Nossa Senhora de Salete, S/N, no Bairro Centro Cívico, em Curitiba, Paraná.

### **6.2. Rotinas de Execução Aplicáveis ao Lote 01**

**6.2.1.** A CONTRATADA deverá entregar Plano de Instalação, Configuração e Portabilidade em até 5 dias úteis após a Reunião Inicial.

**6.2.2.** A CONTRATADA deverá realizar a portabilidade e disponibilizar em pleno funcionamento os 1.100 (mil e cem) números de Discagem Direta a Ramal (DDR) e do

número de serviço 0800 atualmente reservados ao TCE-PR, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.

**6.2.2.1.** Excepcionalmente, poderá ser admitida uma única prorrogação, por prazo adicional máximo de 30 (trinta) dias corridos, desde que formalmente solicitada pela CONTRATADA, acompanhada da devida justificativa técnica, a qual deverá ser submetida à equipe de fiscalização do contrato e expressamente autorizada pelo CONTRATANTE, a quem caberá sua aprovação ou recusa.

**6.2.3.** A CONTRATADA deverá entregar o Documento de Formalização da Instalação, Configuração e Portabilidade, contendo relatório que comprove a portabilidade dos 1.100 (mil e cem) números de Discagem Direta a Ramal (DDR) e do(s) número(s) do serviço DDG – 0800, a entrega e instalação dos aparelhos telefônicos, bem como a plena operação dos serviços na plataforma Microsoft Teams para o período contratual, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da conclusão da portabilidade prevista no item 6.2.2, devendo o referido documento conter, no mínimo, os seguintes itens:

- a) Nome do CONTRATANTE;
- b) Vigência do Contrato;
- c) Data de emissão;
- d) Documentação da empresa que foi realizada portabilidade dos ramais DDRs e do 0800;
- e) Relação dos ramais portados: números completos;
- f) Diagrama arquitetural da solução
- g) Declarações e evidências de comprovação do atendimento dos requisitos do Termo de Referência.
- h) Declarações e evidências que comprovem a confidencialidade das comunicações
- i) Nome e assinatura do Preposto.

**6.2.3.1.** A Equipe de Fiscalização dará aceite ao contido nesse relatório em até 2 (dois) dias úteis, formalizando junto ao preposto.

**6.2.4.** A CONTRATADA deverá encaminhar até o 3º (terceiro) dia útil de cada mês o Relatório de Pré-faturamento referente aos serviços efetivamente prestados no mês anterior, devendo o referido relatório comprovar o atendimento aos indicadores estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR (item 7.3.), contendo, no mínimo:

- a) Mês de referência, data de emissão e identificação do CONTRATANTE;

- b) Disponibilidade da Solução (SLA): Índice consolidado de disponibilidade da plataforma no mês (comprovação da meta de 99,8%), com o registro exato de eventuais quedas, instabilidades ou tempo de inoperância ocorridos no período;
- c) Desempenho do SBC (Integração Teams): Relatório objetivo de Qualidade de Serviço (QoS) extraído do Session Border Controller (SBC) ou do painel de administração, listando apenas a ocorrência de anomalias na rede (como falhas de registro, latência severa ou perda de pacotes) que tenham impactado as chamadas no mês;
- d) Relatório Simplificado do 0800: Quantitativo total de chamadas recebidas no número 0800 durante o mês e o registro de eventuais indisponibilidades exclusivas deste canal;
- e) Suporte Técnico e Incidentes: Relação dos chamados técnicos abertos pela equipe do TCE-PR no mês, contendo protocolo, criticidade, data/hora de abertura e data/hora da solução, para fins de aferição de multas por atraso no atendimento;
- f) Controle de Comodato: Atualização do inventário de aparelhos telefônicos IP, registrando exclusivamente as substituições por defeito, recolhimentos ou novas instalações realizadas no mês de referência;
- g) Nome e assinatura do Preposto.

**6.2.5.** A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos 50 (cinquenta) aparelhos telefônicos de mesa no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.

**6.2.5.1.** Excepcionalmente, poderá ser admitida uma única prorrogação, por prazo adicional máximo de 30 (trinta) dias corridos, desde que formalmente solicitada pela CONTRATADA, acompanhada da devida justificativa técnica, a qual deverá ser submetida à equipe de fiscalização do contrato e expressamente autorizada pelo CONTRATANTE, a quem caberá sua aprovação ou recusa.

**6.2.6.** Para as demandas de aparelhos telefônicos adicionais, a CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da formalização da respectiva Ordem de Serviço (OS).

**6.2.6.1.** Excepcionalmente, poderá ser admitida uma única prorrogação, por prazo adicional máximo de 10 (dez) dias corridos, desde que formalmente solicitada pela CONTRATADA, acompanhada da devida justificativa técnica, a qual deverá ser submetida

à equipe de fiscalização do contrato e expressamente autorizada pelo CONTRATANTE, a quem caberá sua aprovação ou recusa.

**6.2.7.** A CONTRATADA deverá realizar a substituição dos aparelhos telefônicos que apresentarem defeito ou falha de funcionamento em até 10 (dez) dias corridos, contados exclusivamente a partir da abertura do chamado técnico pelo TCE-PR, sem ônus adicional, devendo adotar, quando necessário, medidas provisórias que assegurem a continuidade dos serviços até a efetiva substituição do equipamento.

**6.2.7.1.** A CONTRATADA deverá realizar, sem qualquer ônus ao TCE-PR, a substituição de até 10% (dez por cento) do quantitativo de aparelhos telefônicos VoIP efetivamente em uso, nos casos de extravio, furto, roubo ou ocorrência de qualquer outro evento adverso, durante toda a vigência do contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contado da comunicação formal do ocorrido pelo TCE-PR. O descumprimento do prazo de substituição configurará falha no nível de serviço (SLA), sujeitando a CONTRATADA à aplicação das sanções previstas no Termo de Referência e no contrato, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

**6.2.8.** Após decorridos 36 (trinta e seis) meses de vigência contratual, em caso de prorrogação do contrato, o CONTRATANTE poderá demandar a substituição de todos os aparelhos telefônicos, independentemente de seu estado de conservação ou condições operacionais, com o objetivo de assegurar a atualização tecnológica dos equipamentos utilizados.

**6.2.8.1.** Nessa hipótese, a CONTRATADA deverá realizar a substituição dos equipamentos no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contado a partir da abertura do chamado técnico pelo TCE-PR, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

**6.2.9.** Nos casos em que a prestação dos serviços do Lote 1 – Telefonia VoIP (item 1) e telefonia na modalidade 0800 (item 2) – ocorrer por período inferior a um mês, o valor devido será calculado proporcionalmente (pro rata), tomando-se como referência o valor mensal contratado para cada serviço e o número de dias de efetiva prestação no período de apuração.

## **6.3. Rotinas de Execução Aplicáveis ao Lote 02**

**6.3.1.** A CONTRATADA, quando disponibilizar dispositivos de acesso móvel à Internet, deverá entregá-los com seus chips e, quando aplicável, suas senhas de acesso para ativação.

**6.3.2.** A CONTRATADA deverá entregar 32 (trinta e dois) dispositivos de acesso móvel à internet (modems) no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.

**6.3.2.1.** Excepcionalmente, poderá ser admitida uma única prorrogação, por prazo adicional máximo de 15 (quinze) dias corridos, desde que formalmente solicitada pela CONTRATADA, acompanhada da devida justificativa técnica, a qual deverá ser submetida à equipe de fiscalização do contrato e expressamente autorizada pelo CONTRATANTE, a quem caberá sua aprovação ou recusa.

**6.3.3.** Para as demandas de dispositivos de acesso móvel à internet (modems) adicionais, a CONTRATADA deverá disponibilizar os dispositivos no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da formalização da respectiva Ordem de Serviço (OS).

**6.3.3.1.** Excepcionalmente, poderá ser admitida uma única prorrogação, por prazo adicional máximo de 5 (cinco) dias corridos, desde que formalmente solicitada pela CONTRATADA, acompanhada da devida justificativa técnica, a qual deverá ser submetida à equipe de fiscalização do contrato e expressamente autorizada pelo CONTRATANTE, a quem caberá sua aprovação ou recusa.

**6.3.4.** A CONTRATADA deverá encaminhar até o 3º (terceiro) dia útil de cada mês o Relatório de Pré-faturamento referente aos serviços efetivamente prestados no mês anterior, devendo o referido relatório comprovar o atendimento aos indicadores estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR (item 7.3.), contendo, no mínimo:

- a) Mês de referência, data de emissão e identificação do CONTRATANTE;
- b) Disponibilidade da Solução (SLA): Índice consolidado de disponibilidade da plataforma no mês (comprovação da meta de 99,8%), com o registro exato de eventuais quedas, instabilidades ou tempo de inoperância ocorridos no período;
- c) Suporte Técnico e Incidentes: Relação dos chamados técnicos abertos pela equipe do TCE-PR no mês, contendo protocolo, criticidade, data/hora de abertura e data/hora da solução, para fins de aferição de multas por atraso no atendimento;
- d) Relação dos dispositivos de acesso móvel à Internet ativados, contendo os respectivos números designados, códigos IMEI, o consumo mensal de dados e o consumo de dados registrado nos últimos três meses;
- e) Dispositivos sem consumo de dados: Relação dos dispositivos de acesso móvel à Internet que não apresentaram consumo de dados nos últimos seis meses,

contendo, no mínimo, o número designado, o código IMEI e o período de inatividade, para fins de verificação de uso, necessidade de manutenção, recolhimento ou outras providências cabíveis.

- f) Controle de comodato: Atualização do inventário de dispositivos de acesso móvel (modems), registrando exclusivamente as substituições por defeito, recolhimentos ou novos fornecimentos realizados no mês de referência, nesse último caso indicando a OS de que demandou o novo fornecimento;
- g) Nome e assinatura do Preposto.

**6.3.5.** A CONTRATADA deverá realizar a substituição dos modems de acesso ou dos SIM Cards que apresentarem defeito ou falha de funcionamento em até 10 (dez) dias corridos, contados exclusivamente a partir da abertura do chamado técnico pelo TCE-PR, sem ônus adicional, devendo adotar, quando necessário, medidas provisórias que assegurem a continuidade dos serviços até a efetiva substituição do equipamento.

**6.3.5.1.** A CONTRATADA deverá realizar, sem qualquer ônus ao TCE-PR, a substituição de até 20% (vinte por cento) do quantitativo de modems efetivamente ativos no momento da ocorrência, nos casos de extravio, furto, roubo ou ocorrência de qualquer outro evento adverso, durante toda a vigência do contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contado da comunicação formal do ocorrido pelo TCE-PR. O descumprimento do prazo de substituição caracterizará falha no nível de serviço (SLA), sujeitando a CONTRATADA à aplicação das sanções previstas no Termo de Referência e no contrato, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

**6.3.6.** Após decorridos 36 (trinta e seis) meses de vigência contratual, em caso de prorrogação do contrato, o CONTRATANTE poderá demandar a substituição de todos os dispositivos de acesso móvel, independentemente de seu estado de conservação ou condições operacionais, com o objetivo de assegurar a atualização tecnológica dos equipamentos utilizados.

**6.3.6.1.** Nessa hipótese, a CONTRATADA deverá realizar a substituição dos equipamentos no prazo de até 30 (trinta) dias, contado a partir da abertura do chamado técnico pelo TCE-PR, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

## **6.4. Volumetria dos Serviços**

**6.4.1.** A volumetria para esta contratação, presente na tabela abaixo, foi calculada com base nos seguintes aspectos:

- 6.4.1.1.** Número de usuários de rede do TCE-PR;
- 6.4.1.2.** Volume de ramais existentes no contrato vigente de Telefonia IP;
- 6.4.1.3.** Quantitativo de licenças Microsoft 365 adquiridas no âmbito do Contrato nº 06/2026, necessárias ao funcionamento da solução de telefonia baseada em Microsoft Teams, abrangendo tanto licenças para usuários (M365 E5 - Teams Phone) quanto para ramais corporativos e dispositivos compartilhados (Teams Shared Devices);
- 6.4.1.4.** Quantitativo de telefones de mesa efetivamente ativos no Teams Admin Center, bem como dos aparelhos fisicamente alocados e em uso pelas unidades do Tribunal;
- 6.4.1.5.** Volume de chamadas apurado a partir dos relatórios do Session Border Controller (SBC), com detalhamento das chamadas realizadas, chamadas recebidas e chamadas recebidas por meio do serviço DDG – 0800, considerando ligações envolvendo números fixos e móveis. A apuração teve como base o período de 20/08/2025 a 20/02/2026, contemplando a consolidação dos quantitativos e o cálculo das médias correspondentes, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Consolidado de Ligações Telefônicas do TCE-PR — Período de 20/08/2025 a 20/02/2026						
Indicador	Total de Ligações	Total de Minutos	Média (min/ligação)	Móvel	Total de Minutos	Média (min/ligação)
Realizadas (TCE-PR)	5815	16203:19	2:47	2577	5372:42	2:05
Recebidas (TCE-PR)	20877	37425:00	1:48	N/A	N/A	N/A
Recebidas 0800	240	884:24	3:41	184	708:44	3:51

TABELA 2 - CONSOLIDAÇÃO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

- 6.4.1.6.** As necessidades das unidades do Tribunal quanto aos dispositivos de acesso móvel à internet (modems), destinados à utilização em atividades de fiscalização externa, foram dimensionadas com base na volumetria do contrato vigente. Para esse fim, foram consideradas 6 (seis) Inspetorias de Controle Externo (ICEs) e 9 (nove) Coordenadorias vinculadas à Coordenadoria-Geral de Fiscalização (CGF), com a previsão de 6 (seis) dispositivos por unidade, totalizando 90 (noventa) dispositivos.

Lote	Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	1	Serviço de Telefonia VoIP (incluindo instalação, configuração e portabilidade)	Ramal	1100
	2	Serviço de telefonia na modalidade 0800	Serviço	1
	3	Aparelho telefônico VoIP certificado para MS Teams em regime comodato	Unidade	150
2	4	Acesso móvel à internet com modem em comodato	Unidade	90

TABELA 3 - VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS

## 6.5. Cronograma de Execução Físico-Financeiro

**6.5.1.** As duas tabelas abaixo — Tabela 4 - Cronograma anual com valores mínimos e Tabela 5 - Cronograma anual com valores máximos — apresentam, para cada um dos 4 itens dos 2 lotes, a distribuição anual de valores (Ano 1 ao Ano 3). As tabelas exibem totais por item e por ano.

Lote	Item	Descrição	Ano 1 (R\$)	Ano 2 (R\$)	Ano 3 (R\$)	Valor Total Mínimo 36 meses
1	1	Serviço de Telefonia VoIP (incluindo instalação, configuração e portabilidade)	R\$ 382.800,00	R\$ 382.800,00	R\$ 382.800,00	R\$ 1.148.400,00
	2	Serviço de telefonia na modalidade 0800	R\$ 15.588,00	R\$ 15.588,00	R\$ 15.588,00	R\$ 46.764,00
	3	Aparelho telefônico VoIP certificado para MS Teams em regime comodato	R\$ 61.998,00	R\$ 61.998,00	R\$ 61.998,00	R\$ 185.994,00
2	4	Acesso móvel à internet com modem em comodato	R\$ 26.841,60	R\$ 26.841,60	R\$ 26.841,60	R\$ 80.524,80
TOTAL MÍNIMO ANUAL (R\$)			R\$ 487.227,60	R\$ 487.227,60	R\$ 487.227,60	
TOTAL MÍNIMO DO CONTRATO (R\$)						<b>R\$ 1.461.682,80</b>

**TABELA 4 - CRONOGRAMA ANUAL DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRO COM VALORES MÍNIMOS POR ITEM**

Lote	Item	Descrição	Ano 1 (R\$)	Ano 2 (R\$)	Ano 3 (R\$)	Valor Total Máximo 36 meses
1	1	Serviço de Telefonia VoIP (incluindo instalação, configuração e portabilidade)	R\$ 382.800,00	R\$ 382.800,00	R\$ 382.800,00	R\$ 1.148.400,00
	2	Serviço de telefonia na modalidade 0800	R\$ 15.588,00	R\$ 15.588,00	R\$ 15.588,00	R\$ 46.764,00
	3	Aparelho telefônico VoIP certificado para MS Teams em regime comodato	R\$ 185.994,00	R\$ 185.994,00	R\$ 185.994,00	R\$ 557.982,00
2	4	Acesso móvel à internet com modem em comodato	R\$ 75.492,00	R\$ 75.492,00	R\$ 75.492,00	R\$ 226.476,00
TOTAL MÁXIMO ANUAL (R\$)			R\$ 659.874,00	R\$ 659.874,00	R\$ 659.874,00	
TOTAL MÁXIMO DO CONTRATO (R\$)						<b>R\$ 1.979.622,00</b>

**TABELA 5 - CRONOGRAMA ANUAL DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRO COM VALORES MÁXIMOS POR ITEM.**

**6.5.1.1.** Para o item 3 do Lote 1, será demandado imediatamente, no início da execução contratual, o quantitativo mínimo de 50 aparelhos telefônicos, o que resulta em um custo anual mínimo de R\$ 61.998,00. O consumo de aparelhos adicionais poderá ocorrer posteriormente, conforme necessidade do TCE-PR.

**6.5.1.2.** Para o item 4 do Lote 2, será demandado imediatamente, no início da execução contratual, o quantitativo mínimo de 32 dispositivos de acesso móvel, o que resulta em um custo anual mínimo de R\$ 26.841,60. O consumo de dispositivos adicionais poderá ocorrer posteriormente, conforme necessidade do TCE-PR.

## **6.6. Direitos de Propriedade Intelectual**

**6.6.1.** A CONTRATADA deverá entregar ao TCE-PR toda e qualquer documentação, material ou artefato produzido em decorrência da prestação dos serviços contratados, em meio físico e/ou digital, conforme especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE.

**6.6.2.** Todos os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais relacionados a quaisquer configurações, customizações, scripts, rotinas automatizadas, manuais, guias operacionais, procedimentos, inventários, relatórios técnicos, diagramas de infraestrutura, artefatos, documentações e demais resultados desenvolvidos ou adaptados pela CONTRATADA durante a vigência deste contrato serão, por este instrumento, cedidos de forma plena, definitiva, irrevogável e por prazo indeterminado ao TCE-PR, nos termos da Lei nº 9.610/1998 (Lei de Direitos Autorais).

**6.6.3.** A CONTRATADA declara e garante que, para a execução dos serviços contratados, utilizará apenas softwares, ferramentas, bibliotecas, métodos e conteúdos cuja utilização seja legalmente autorizada, não infringindo patentes, licenças, termos de uso, direitos autorais, marcas, segredos comerciais, propriedade industrial ou quaisquer outros direitos de terceiros. A CONTRATADA se responsabiliza integralmente por eventuais reclamações, demandas, indenizações, royalties ou taxas de licença decorrentes de uso indevido de propriedade intelectual.

**6.6.4.** Todas as informações, dados, imagens, configurações, topologias de rede, inventários de ativos, registros de incidentes, manuais, documentações e demais conteúdos gerados ou tratados na execução deste contrato são de propriedade exclusiva do TCE-PR, sendo vedada sua divulgação, reprodução, cópia, alteração ou transferência a terceiros, sob qualquer meio ou justificativa, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.

**6.6.5.** Em caso de encerramento ou rescisão contratual, a CONTRATADA deverá entregar ao TCE-PR, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, todos os materiais, documentos, códigos, scripts, manuais, inventários, relatórios e demais artefatos técnicos.

## **6.7. Mecanismos Formais de Comunicação**

**6.7.1.** Toda a comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

**6.7.2.** Os instrumentos utilizados para comunicação formal serão, em ordem de preferência: e-mails, ofícios, reuniões (contendo ATA), telefonemas e outros correlatos que possam ficar registrados.

**6.7.3.** As comunicações formais emitidas pelo TCE-PR serão realizadas pelos membros da equipe de fiscalização e gestão contratual, devidamente designados, ou por representantes formalmente autorizados pelo Tribunal.

**6.7.4.** O destinatário das comunicações formais será o preposto da CONTRATADA indicado no contrato, cabendo a este realizar os encaminhamentos internos necessários e assegurar o cumprimento das solicitações dentro dos prazos estabelecidos.

**6.7.5.** Os documentos e comunicações poderão ser entregues por meio eletrônico, pessoalmente (mediante recibo), via postal ou por protocolo interno do TCE-PR, devendo sempre assegurar registro de envio e recebimento.

## 6.8. Cronograma de Execução Contratual

**6.8.1.** O cronograma a seguir determina os eventos e prazos que devem ser atendidos durante a execução do contrato, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

**6.8.2.** Na hipótese de divergência entre as informações constantes no cronograma a seguir e aquelas previstas nos demais tópicos deste Termo de Referência, prevalecerão estas últimas, sendo o cronograma utilizado exclusivamente como instrumento acessório e didático para a compreensão da sistemática de execução contratual.

Evento	Início	Fim	Responsável	Recorrência
Evt-1: Início vigência contratual	Data da publicação do Extrato do Contrato no DETC	-	TCE-PR	Não
Evt-2: Reunião inicial	Após Evt-1	Em até 5 dias corridos	TCE-PR	Não
Evt-3: Entregar documento contendo os canais de atendimento da CONTRATADA com procedimentos de acesso e identificação do Preposto.	Após Evt-2	Em até 2 dias corridos	CONTRATADA	Não

Evento	Início	Fim	Responsável	Recorrência
Evt-4: Realizar a portabilidade dos 1100 DDR's, do 0800 e plena operação do serviço na plataforma Teams	Após Evt-1	Em até 30 dias corridos	CONTRATADA	Não
Evt-5: Entregar o Documento de Formalização da Instalação, Configuração e Portabilidade.	Após Evt-4	Em até 10 dias corridos	CONTRATADA	Não
Evt-6: Enviar relatório pré-faturamento do mês corrente, bem como os relatórios de qualidade previstos nos itens 6.2.4 e 6.3.4, bem como os demais documentos de regularidade, via pedido de pagamento.		Até 3º dia útil de cada mês	CONTRATADA	Mensal
Evt-7: Emitir o Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Após Evt-6	Em até 3 dias úteis	TCE-PR	Mensal
Evt-8: Avaliar a qualidade e a conformidade dos serviços com preenchimento do Relatório de Análise Técnica (RAT)	Após Evt-7	Em até 5 dias úteis	TCE-PR	Mensal
Evt-9: Emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Após Evt-7	Em até 10 dias úteis	TCE-PR	Mensal
Evt-10: Atestar as faturas/notas fiscais e encaminhá-las para pagamento	Após Evt-9	Em até 3 dias úteis	TCE-PR	Mensal

TABELA 6 - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

## 6.9. Encerramento do Contrato

**6.9.1.** Ao encerramento do contrato, todo o conhecimento adquirido e/ou desenvolvido, bem como toda a informação produzida e/ou utilizada na execução dos serviços, deverá

ser disponibilizado ao TCE-PR e/ou à próxima CONTRATADA, de forma completa, organizada e validada pela equipe de fiscalização.

**6.9.2.** O processo de transição deverá ser iniciado com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e concluído até 5 (cinco) dias antes do término do contrato, salvo ajuste formalmente autorizado pelo CONTRATANTE.

**6.9.3.** Encerrada a vigência do contrato, por decurso do prazo ou por sua rescisão, os aparelhos telefônicos de mesa (VoIP/IP) e os dispositivos (modems) de acesso móvel à internet disponibilizados durante a execução contratual passam automaticamente a integrar o patrimônio do CONTRATANTE, independentemente de qualquer formalidade adicional.

**6.9.3.1.** O CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar formalmente que a CONTRATADA proceda ao recolhimento dos referidos aparelhos e dispositivos, hipótese em que o recolhimento deverá ocorrer no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da solicitação.

**6.9.3.2.** O não atendimento, pela CONTRATADA, do prazo estabelecido no subitem anterior sujeitará a empresa às sanções contratuais cabíveis, sem prejuízo das demais medidas administrativas e legais aplicáveis.

**6.9.3.3.** Decorrido o prazo referido no subitem 6.9.3.1 sem que tenha ocorrido o recolhimento, os equipamentos remanescentes serão considerados definitivamente incorporados ao patrimônio do CONTRATANTE, que poderá dar-lhes a destinação que entender adequada, inclusive o descarte definitivo, conforme normas ambientais e procedimentos institucionais aplicáveis, sem que disso resulte qualquer ônus, indenização ou reivindicação futura por parte da CONTRATADA.

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1. Papéis e Responsabilidades na Gestão do Contrato

**7.1.1.** A gestão e fiscalização do contrato será exercida por servidores designados, com os seguintes papéis e responsabilidades:

- a) **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, responsável pela coordenação geral do processo de fiscalização, pela gestão administrativa do contrato, pela aplicação de sanções e por ser o ponto de decisão final nas questões contratuais.
- b) **Fiscal Técnico:** servidor(es) responsável(is) por acompanhar e fiscalizar a infraestrutura e os serviços de comunicação unificada, monitorar a disponibilidade da solução, aferir o

cumprimento das metas dos IMRs e atuar como a interface técnica diária com a CONTRATADA.

c) **Fiscal Administrativo:** servidor responsável por fiscalizar os aspectos formais do faturamento e exigir a manutenção da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA durante toda a execução do contrato.

d) **Comissão de Recebimento:** equipe de servidores, incluindo o gestor do contrato, designada para realizar o aceite e o recebimento definitivo mensal dos serviços e equipamentos em comodato, com base nos relatórios e pareceres técnicos produzidos pela equipe de fiscalização.

## 7.2. Metodologia de Avaliação da Qualidade e Adequação

**7.2.1.** A aferição da qualidade e adequação dos serviços prestados serão verificadas mediante processo contínuo de avaliação técnica, que contemplará a análise da conformidade dos serviços prestados com os Instrumentos de Medição de Resultado (IMR) estabelecidos, a aderência às especificações técnicas definidas neste Termo de Referência, bem como o cumprimento dos prazos e cronogramas pactuados.

**7.2.2.** A existência e atuação da fiscalização pelo CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne à execução do objeto contratado, não eximindo-a nem atenuando suas obrigações e responsabilidades quanto aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios ocultos.

**7.2.3.** Os Instrumentos de Medição de Resultado serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores neles descritos serão acompanhados pela equipe de fiscalização por meio de relatórios mensais, além de, a qualquer tempo, consultas a ferramentas de medição dos serviços prestados.

**7.2.4.** Ao CONTRATANTE é reservado o direito de efetuar diligência, a qualquer tempo, quanto aos documentos exigidos neste Termo de Referência.

**7.2.5.** Para cada categoria de não conformidade identificada, a CONTRATADA será notificada para proceder às correções necessárias em prazo compatível com a complexidade técnica e o impacto nos serviços, não podendo tal prazo exceder 15 (quinze) dias úteis contados da notificação formal, ressalvadas as situações excepcionais devidamente justificadas e aceitas pela fiscalização.

**7.2.6.** É assegurado à equipe de fiscalização o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência e das cláusulas do futuro contrato.

**7.2.7.** Caso o CONTRATANTE julgue necessário, poderá realizar testes para medir a qualidade dos serviços independente das periodicidades descritas nos Instrumentos de Medição de Resultado (IMR). Os resultados desses testes poderão resultar em abertura de chamados técnicos.

**7.2.8.** O tempo em que os serviços estiverem indisponíveis durante interrupções programadas, não será computado no cálculo da disponibilidade, desde que sejam comunicadas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

**7.2.9.** Caso as interrupções programadas excedam o período acordado junto ao CONTRATANTE, o excedente será considerado como período de indisponibilidade.

**7.2.10.** O tempo de interrupção dos serviços a ser computado para cálculo do indicador Índice de Disponibilidade (indicador 01 do item 7.3) será contado a partir do momento em que a indisponibilidade for detectada por meio de qualquer uma das opções a seguir:

- a) Testes de conectividade e outros que permitam identificar ausência da entrega dos serviços;
- b) Mecanismo de monitoramento utilizado pelo CONTRATANTE; e
- c) Registro de chamado técnico junto ao CONTRATANTE.

**7.2.11.** O CONTRATANTE realizará os testes de velocidade nos dispositivos de acesso móvel à Internet, preferencialmente utilizando medidores indicados pela CONTRATADA.

**7.2.12.** Os testes de velocidade tratados no item anterior serão realizados, no mínimo três vezes, sendo o resultado o valor do medidor que mostre a maior velocidade.

**7.2.13.** Caso o resultado dos testes acima apresentar um valor abaixo do ofertado pela CONTRATADA, o CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, por meio de abertura de chamado técnico.

**7.2.14.** Todo o processo de avaliação da execução contratual será devidamente documentado em Relatório de Análise Técnica (RAT), instrumento no qual constarão a identificação dos serviços avaliados e o período de referência, a metodologia aplicada, os resultados obtidos em cada critério de avaliação, as não conformidades identificadas e respectiva classificação, eventuais recomendações de melhoria, bem como o cálculo dos indicadores de desempenho e dos descontos aplicáveis.

**7.2.14.1.** Em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, o RAT será disponibilizado à CONTRATADA previamente à aplicação de quaisquer descontos, assegurando-se prazo máximo 2 (dois) dias úteis para apresentação de contestação devidamente fundamentada.

**7.2.14.1.1.** A contestação será objeto de análise técnica pela equipe de fiscalização, que proferirá decisão motivada quanto ao acolhimento ou rejeição das razões apresentadas.

**7.2.14.1.2.** Caso a CONTRATADA não apresente contestação no prazo fixado ou a contestação apresentada não seja acolhida, o CONTRATANTE aplicará as glosas e penalidades previstas.

**7.2.14.2.** Sempre que os resultados das avaliações indicarem tendência de deterioração na qualidade dos serviços ou necessidade de ajustes nos processos de trabalho, a CONTRATADA será convocada para reuniões de alinhamento, ocasião em que serão discutidas as medidas corretivas necessárias ao restabelecimento dos padrões de qualidade exigidos.

**7.2.14.2.1.** A não adoção das medidas corretivas indicadas pela fiscalização ou a reincidência nas não conformidades apontadas caracterizará descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas neste instrumento e na legislação aplicável, sem prejuízo da rescisão contratual por inexecução.

**7.2.15.** Os relatórios de avaliação e demais documentos produzidos no âmbito do acompanhamento contratual integrarão o processo administrativo de gestão do contrato, constituindo prova documental para todos os fins de direito, inclusive para subsidiar eventual apuração de responsabilidade e aplicação de penalidades administrativas.

**7.2.16.** Os critérios e procedimentos complementares relativos à metodologia de avaliação e fiscalização dos serviços observarão o disposto na Instrução de Serviço n. 181/2024 TCE-PR, bem como em outros normativos específicos que venham a substituí-la ou complementá-la.

**7.2.17.** Os membros da equipe de fiscalização anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como os nomes dos funcionários eventualmente envolvidos, as determinações consideradas necessárias à regularização das falhas ou defeitos observados.

### **7.3. Instrumentos de Medição de Resultado (IMR)**

**7.3.1.** A prestação dos serviços será baseada no modelo de remuneração em função dos resultados apresentados.

**7.3.1.1.** Esses resultados serão avaliados por meio de um sistema de pontuação (Nota Mensal de Avaliação - NMA), que inicia com nota 10 (dez) e sofrerá descontos conforme o descumprimento das metas.

**7.3.2.** Os Instrumentos de Medição de Resultado (IMR) estão descritos a seguir:

Instrumentos de Medição de Resultado	
Lote 1 (Aplicáveis aos serviços VoIP e 0800)	
<b>Indicador</b>	01 - Índice de disponibilidade
<b>Descrição</b>	Percentual de tempo em que o serviço de Telefonia VoIP e/ou 0800 permanece(m) em condições normais de funcionamento, devendo estar operacional(is) 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana
<b>Meta do indicador</b>	Mínimo de 99,8% no mês
<b>Métrica</b>	Quantidade de minutos de disponibilidade do serviço
<b>Cálculo</b>	$D = [(T_m - T_i) / T_m] \times 100$ , onde: D = percentual de disponibilidade Ti = somatório dos minutos de interrupção Tm = tempo total mensal em minutos
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios da CONTRATADA / Controle CONTRATANTE
<b>Periodicidade de Aferição</b>	Mensal
<b>Indicador</b>	02 - Tempo para restabelecimento de falhas
<b>Descrição</b>	Tempo de resposta para solução de incidentes por severidade
<b>Meta do indicador</b>	- Crítico (Queda total/Paralisação geral): Solução em até 04 horas. - Alto (Falha em grupo de ramais/0800 inoperante): Solução em até 08 horas. - Médio (Problema em 1 ramal isolado): Solução em até 24 horas. - Baixo (Dúvidas, configurações e senhas): Solução em até 48 horas. Observação: A classificação da severidade dos incidentes considerada para fins de apuração dos IMRs será aquela constante do registro do chamado técnico, validada pela fiscalização do CONTRATANTE.
<b>Métrica</b>	Quantidade de horas corridas em que o incidente/problema ficou em processo de reparação até o fechamento do chamado técnico
<b>Cálculo</b>	Feito por ocorrência, avaliando o horário de registro do chamado na central de atendimento e seu fechamento

	<p><math>TrC = DHfC - DHaC</math>, onde:</p> <p>TrC = tempo para resolução de chamados  DHfC = data/hora do restabelecimento  DHaC = data/hora de abertura do chamado</p> <p>Observação: Caso o diagnóstico do chamado aponte defeito físico irreversível no aparelho telefônico IP ou no dispositivo de acesso móvel (modem), a contagem de prazo deste indicador será suspensa, passando a vigorar os prazos e as regras de substituição física (RMA) previstos no Indicador 04.</p>
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios da CONTRATADA / Controle CONTRATANTE
<b>Periodicidade de Aferição</b>	Mensal
<b>Indicador</b>	03 - Tempo entre falhas recorrentes
<b>Descrição</b>	Prevenção de recorrência de igual incidente/problema no mesmo ramal/acesso.
<b>Meta do indicador</b>	Superior a 72 (setenta e duas) horas
<b>Métrica</b>	Quantidades de horas transcorridas entre a solução de um chamado e um novo registro com a mesma natureza/teor do anterior.
<b>Cálculo</b>	<p>Feito por ocorrência, avaliando dia e o horário de fechamento do chamado técnico e dia e horário de abertura de novo chamado na central de atendimento contendo registro de igual natureza.</p> <p><math>TeF = DHaCp - DHfCa</math>, onde:</p> <p>TeF = tempo entre falhas iguais  DHfCa = data/hora de fechamento do 1º chamado  DHaCp = data/hora de abertura do 2º chamado pelo mesmo motivo</p>
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios da CONTRATADA / Controle CONTRATANTE
<b>Periodicidade de Aferição</b>	Mensal
<b>Lotes 1 e 2 – Aparelhos Telefônicos VoIP e Modems de Acesso Móvel</b>	
<b>Indicador</b>	04 - Tempo para substituição de dispositivos físicos
<b>Descrição</b>	Prazo para a substituição de aparelhos telefônicos ou modems em comodato que apresentem defeito
<b>Meta do indicador</b>	Até 10 (dez) dias úteis para substituição de aparelhos de mesa e modems de acesso móvel, ou até 30 (trinta) dias corridos, nas hipóteses previstas nos itens 6.2.7.1, 6.2.8.1, 6.3.5.1 e 6.3.6.1.

<b>Cálculo</b>	Feito por ocorrência, avaliando o horário de registro do chamado na central de atendimento e seu fechamento  TtD = DHeD - DHaD, onde:  TtD = Tempo total em dias (úteis ou corridos) DHeD = Data da efetiva entrega do novo equipamento e DHaD = Data de abertura do chamado de substituição
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios da CONTRATADA / Controle CONTRATANTE
<b>Periodicidade de Aferição</b>	Mensal

**TABELA 7 - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**7.3.3.** Para fins de interpretação dos Instrumentos de Medição de Resultado, os indicadores de disponibilidade, continuidade e desempenho (Indicadores 01, 02 e 03) aplicam-se exclusivamente aos serviços de comunicação e telefonia prestados no âmbito do Lote 1 não se estendendo aos equipamentos fornecidos em comodato. Os equipamentos em comodato, incluindo telefones IP de mesa e modems, são avaliados unicamente quanto ao cumprimento dos prazos de substituição previstos no Indicador 04.

**7.3.4.** O não atingimento das metas e demais inconformidades acarretarão descontos na pontuação máxima mensal (10 pontos), conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA	PONTUAÇÃO
Não atendimento à meta do Indicador 01 (Disponibilidade).	A cada 0,5% que ficar abaixo da meta de 99,8%.	0,5 pontos
Não atendimento à meta do Indicador 02 (Restabelecimento).	Por chamado crítico não resolvido no prazo.	0,5 pontos
Não atendimento às metas dos Indicadores 03 e 04 (Recorrência e Troca de Dispositivos).	Por evento/chamado fora da meta.	0,4 pontos
Atraso na entrega dos Relatórios Gerenciais mensais e do faturamento.	Por dia de atraso.	0,2 pontos
Impossibilidade de formalizar demandas nos canais de suporte (0800, portal, e-mail).	A cada tentativa frustrada comprovada.	0,3 pontos
Cobrança por serviços não prestados ou faturados erroneamente.	Por fatura incorreta.	0,4 pontos

Não corrigir faturas contestadas pela Fiscalização em até 5 dias corridos.	A cada dia de atraso na correção.	0,2 pontos
Não prestar informações solicitadas pela Fiscalização em até 2 dias úteis.	A cada dia útil de atraso.	0,3 pontos

TABELA 8 - TABELA DE OCORRÊNCIAS E DESCONTO DE PONTUAÇÃO

**7.3.5.** O indicador final utilizado será a “Nota Mensal de Avaliação” (NMA).

**7.3.5.1.** Sua apuração será mensal, sendo seu saldo de pontos renovado a cada mês.

**7.3.5.2.** O mecanismo para seu cálculo será a partir da fórmula:

$$\text{NMA} = 10 - \sum \text{pontos perdidos}$$

**7.3.5.3.** A cada Nota Mensal de Avaliação (NMA) será apurado o somatório da pontuação perdida decorrente das ocorrências do mês. Esta pontuação somada será subtraída da nota inicial da Prestadora dos serviços (10 pontos) para fins de fechamento da NMA.

**7.3.5.4.** A apuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA) e a eventual aplicação de descontos incidirão exclusivamente sobre o lote e sobre os serviços diretamente impactados pelo(s) indicador(es) não atendido(s), não havendo repercussão sobre outros lotes ou serviços regularmente executados.

**7.3.6.** A análise dos resultados relativos aos IMRs alcançados pela CONTRATADA poderá resultar em penalidades (descontos e/ou sanções administrativas), caso não tenham sido atingidas as metas estabelecidas neste Termo de Referência.

**7.3.7.** A CONTRATADA será ouvida, proporcionando o contraditório, quando o CONTRATANTE finalizar o processo de apuração dos IMRs a fim de que aquela (CONTRATADA) apresente eventuais justificativas para os descumprimentos apontados, cabendo ao CONTRATANTE acatar ou não os motivos apresentados.

**7.3.7.1.** Em caso de negativa por parte do CONTRATANTE quanto à receptividade da motivação, proceder-se-á com os descontos.

**7.3.8.** Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas comprovadamente causados pelo CONTRATANTE ou por outros fatores de força maior, esse último devidamente justificado, não serão motivos de aplicação de penalidades à CONTRATADA.

## 7.4. Critérios de Aceitação e Recebimento dos Serviços

**7.4.1.** O recebimento e a aceitação deste objeto proceder-se-ão na seguinte forma:

**7.4.1.1.** O recebimento será feito provisoriamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP), no prazo de até 3 (três) dias úteis contados do recebimento do Documento de Formalização da Instalação, Configuração e Portabilidade e/ou do Relatório de Pré-faturamento, bem como dos demais documentos necessários à comprovação de regularidade, para efeito de posterior verificação de conformidade dos requisitos constantes deste Termo de Referência; e

**7.4.1.2.** O recebimento será feito definitivamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório ou do atendimento de todas as eventuais solicitações de ajustes.

**7.4.2.** É vedada a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

**7.4.3.** Qualquer dano físico, lógico ou elétrico nos equipamentos a serem suportados (pertencentes ao CONTRATANTE), causado pela CONTRATADA durante a prestação dos serviços serão de sua responsabilidade, devendo ela reparar os danos às suas expensas sem qualquer solidariedade do CONTRATANTE.

**7.4.4.** A verificação de conformidade dos resultados e especificações definidas neste Termo de Referência será realizada com o preenchimento e assinatura do Relatório de Análise Técnica (RAT), por parte da equipe de fiscalização.

**7.4.5.** Na hipótese de a verificação de conformidade para emissão do recebimento definitivo não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

**7.4.6.** Quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, os serviços, ou partes que os compõem, poderão ser corrigidos, atualizados ou substituídos, às custas da CONTRATADA, no prazo a ser definido pela equipe de fiscalização do contrato, contados da data de emissão da notificação da inconformidade. No caso de não serem atendidas as determinações, as faturas deverão ser rejeitadas.

**7.4.7.** Caso a CONTRATADA não solucione definitivamente os vícios encontrados, no prazo definido pela equipe de fiscalização, a comissão de recebimento poderá recusar o objeto, no todo ou em parte, sem ônus para o CONTRATANTE, lavrando comunicado de recusa constando as desconformidades e procederá com a indicação das penalidades cabíveis.

**7.4.8.** A recusa do objeto deverá ser emanada por meio da emissão do Termo de Recusa, constando as desconformidades e procederá com a indicação das penalidades cabíveis.

**7.4.9.** Os recebimentos provisórios e/ou definitivos do objeto não excluem a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## **7.5. Procedimentos para Pagamento**

**7.5.1.** Os pagamentos serão realizados mensalmente.

**7.5.2.** Para início do processo de fiscalização e pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, documento de pré-faturamento, Relatório de Prestação Mensal e demais documentos necessários à comprovação de regularidade da CONTRATADA.

**7.5.2.1.** Para o serviço de telefonia VoIP com ramais DDR (item 1, Lote 1), somente serão passíveis de pagamento os ramais que tenham sido formalmente solicitados pelo CONTRATANTE e que se encontrem devidamente portados e tecnicamente ativados no mês de referência da cobrança. A quantidade de ramais DDR prevista no item 1 poderá ser reduzida ao longo da vigência contratual, conforme a necessidade do CONTRATANTE, sendo devido, em qualquer hipótese, exclusivamente o pagamento correspondente aos ramais efetivamente disponibilizados e ativos no respectivo mês de referência, vedada a cobrança por quantitativos não utilizados ou não ativados.

**7.5.2.2.** Para o fornecimento de telefones de mesa VoIP (item 3, Lote 1), somente serão passíveis de pagamento os terminais que tenham sido formalmente solicitados pelo CONTRATANTE e que, no mês de referência da cobrança, encontrem-se efetivamente entregues, instalados e tecnicamente ativos no ambiente do CONTRATANTE. Para fins de cobrança, independentemente das datas de entrega, instalação ou ativação, a remuneração será devida por mês fechado, sendo vedada qualquer forma de fracionamento ou cobrança proporcional.

**7.5.2.3.** Para o serviço de acesso móvel à Internet (item 4, Lote 2), somente serão passíveis de pagamento os dispositivos que tenham sido formalmente solicitados pelo CONTRATANTE e que se encontrem ativados no mês de referência da cobrança. Para efeitos de cobrança, independentemente da data de ativação do dispositivo, a remuneração recairá sobre o mês fechado, sem qualquer fracionamento ou proporcionalidade.

**7.5.3.** A CONTRATADA deverá protocolar o requerimento de pagamento, acompanhado das respectivas notas fiscais/faturas e dos demais documentos comprobatórios de regularidade, somente após a autorização expressa da CONTRATANTE, observado,

previamente, o envio do Relatório de Pré-faturamento e a apuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA), nos termos do item 7.3 deste Termo de Referência

**7.5.4.** O CONTRATANTE deve atestar as faturas/notas fiscais e encaminhá-las para pagamento em até 3 dias úteis após a emissão do TRD.

**7.5.5.** O pagamento será efetuado após aceitação da Equipe de Fiscalização (recebimento provisório, relatório de análise técnica, e recebimento definitivo) e ateste das faturas/notas fiscais emitidas pela CONTRATADA.

**7.5.6.** Havendo erro na apresentação das faturas/notas fiscais ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

**7.5.7.** Em caso de atraso de pagamento motivado exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX / 100) / 365$$

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

Onde:

**I** = índice de atualização financeira;

**TX** = percentual da taxa de juros de mora anual;

**EM** = encargos moratórios;

**N** = número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento; e

**VP** = Valor da parcela em atraso.

**7.5.8.** O pagamento será precedido de consulta ao GMS, para comprovação de cumprimento dos requisitos de habilitação e demais hipóteses de regularidade.

**7.5.9.** Na hipótese de irregularidade no cadastro ou habilitação no GMS, a CONTRATADA deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 15 (quinze) dias, sob pena de aplicação das sanções contratuais e rescisão do contrato.

**7.5.10.** O pagamento efetuado pelo CONTRATANTE não isenta a CONTRATADA de suas obrigações.

**7.5.11.** É vedado à CONTRATADA transferir a terceiros os direitos ou créditos decorrentes do contrato.

**7.5.12.** O Estado do Paraná não possui convênio com a Receita Federal e, por esta razão, não efetuará a retenção da CSLL, COFINS e PIS/PASEP eventualmente devidos pela CONTRATADA à Receita Federal, conforme Instrução Normativa n.º 001/2019-DTE/SEFA.

**7.5.13.** A adequação do pagamento está vinculada ao atendimento dos Instrumentos de Medição de Resultado e da tabela de ocorrências, ambos em acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida, considerando os critérios definidos a seguir:

**7.5.13.1.** Os descontos (glosas) por não atingimento do desempenho mínimo (NMA = 9,0) serão aplicados conforme tabela abaixo:

NMA	PENALIDADE
NMA >= 9,0	Nenhuma
8,0 <= NMA < 9,0	Desconto correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação
7,0 <= NMA < 8,0	Desconto correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação
6,0 <= NMA < 7,0	Desconto correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação
5,0 <= NMA < 6,0	Desconto correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação
3,0 <= NMA < 5,0	Desconto correspondente a 12% do valor faturado do mês de aplicação
1,0 <= NMA < 3,0	Desconto correspondente a 16% do valor faturado do mês de aplicação
0,0 <= NMA < 1,0	Desconto correspondente a 20% do valor faturado do mês de aplicação

**TABELA 9 - PERCENTUAL DE DESCONTO**

**7.5.14.** O mecanismo de cálculo do Desconto (glosa), após mensuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:

**Valor do Desconto do Mês = (% de desconto) \* Valor Faturado do Respectivo Mês**

## **8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

**8.1.1.** A metodologia empregada para a composição do preço de referência desta contratação consta em peça apartada nos autos do processo administrativo de planejamento da contratação.

**8.1.2.** De acordo com a pesquisa realizada, o valor total estimado para a referida contratação é de **R\$ 1.979.622,00 (um milhão, novecentos e setenta e nove mil, seiscentos e vinte e dois reais).**

**8.1.3.** Os valores dos itens e lotes estão discriminados na tabela abaixo para o período de 36 meses de contrato:

Lote	Item	Descrição	Modelo/Tipo	Unidade	Qtd.	Valor unitário mensal estimado	Valor máximo mensal estimado	Valor Total estimado 36 meses
1	1	Serviço de Telefonia VoIP (incluindo instalação, configuração e portabilidade)	Preço fixo	Ramal	1100	R\$ 29,00	R\$ 31.900,00	R\$ 1.148.400,00
	2	Serviço de telefonia na modalidade 0800		Serviço	1	R\$ 1.299,00	R\$ 1.299,00	R\$ 46.764,00
	3	Aparelho telefônico VoIP certificado para MS Teams em regime comodato		Unidade	150	R\$ 103,33	R\$ 15.499,50	R\$ 557.982,00
	VALOR TOTAL PARA O LOTE 1							
2	4	Acesso móvel à internet com modem em comodato	Preço fixo	Unidade	90	R\$ 69,90	R\$ 6.291,00	R\$ 226.476,00
	VALOR TOTAL PARA O LOTE 2							
VALOR TOTAL ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO								R\$ 1.979.622,00

**TABELA 10 - VALORES DA CONTRATAÇÃO**

## 9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 9.1. Metodologia para a Licitação

**9.1.1.** Esta contratação será realizada na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO conforme previsto na Lei nº 14.133/2021 e regulamentações correlatas.

**9.1.2.** O critério de julgamento se dará pelo MENOR PREÇO POR LOTE.

**9.1.3.** Modo de disputa será ABERTO/FECHADO.

**9.1.4.** O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

### 9.2. Participação de consórcio de empresas

**9.2.1.** A participação em consórcios será vedada, pois o escopo desta contratação, referente à prestação de serviços continuados de telefonia IP e conectividade móvel, caracteriza-se como fornecimento de bens e serviços comuns de tecnologia da informação.

**9.2.2.** A logística e a execução deste objeto não apresentam complexidade técnica ou de volume que justifique a união de recursos ou diferentes especialidades por meio de consórcios, em nenhum dos dois lotes. Ademais, a admissão de empresas consorciadas, neste cenário, poderia dificultar a gestão contratual e prejudicar a competitividade ao permitir que grandes grupos econômicos dominassem o certame, sendo a participação individual a melhor forma de garantir a eficiência processual e a isonomia.

### 9.3. Da Participação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP)

#### 9.3.1. DO TRATAMENTO FAVORECIDO E DOS BENEFÍCIOS ASSEGURADOS

**9.3.1.1.** A presente contratação em sua licitação observará o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e equiparados, em conformidade com o disposto na Lei Complementar nº 123/2006 e na Lei nº 14.133/2021, sendo assegurados às licitantes que se enquadrem nesta categoria os seguintes benefícios:

**9.3.1.1.1. Comprovação da regularidade fiscal e trabalhista tardia:** conforme Art. 43, §1º da LC 123/2006, haverá a possibilidade de regularização fiscal e trabalhista para as ME/EPPs. A comprovação de tal regularidade somente será exigida para fins de assinatura do contrato, devendo ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a declaração da licitante como vencedora, prorrogável por igual período.

**9.3.1.1.2. Critério de desempate (empate ficto):** conforme Art. 44 da LC 123/2006 e Art. 60 da Lei 14.133/2021, será aplicado o critério de desempate por empate ficto. Situações em que as propostas de ME/EPPs sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada serão consideradas empatadas. A ME/EPP nesta condição terá o direito de apresentar uma nova proposta para vencer o certame.

#### 9.3.2. DA JUSTIFICATIVA PARA A NÃO APLICAÇÃO DOS MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO RESTRITA

**9.3.2.1.** Conforme análise realizada na fase de planejamento e em conformidade com a legislação, os mecanismos de participação restrita não serão aplicados, pelas seguintes razões:

**9.3.2.1.1. Inaplicabilidade da licitação exclusiva:** a licitação será de ampla participação, pois os valores estimados para os lotes do objeto são superiores ao limite legal para a realização de certame exclusivo, conforme exceção prevista no Art. 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006.

**9.3.2.1.2. Não aplicação da cota reservada e da subcontratação obrigatória:** a reserva de cota e a exigência de subcontratação mostram-se tecnicamente inviáveis e representariam prejuízo à Administração. O objeto desta contratação, estruturado em dois lotes, sendo o Lote 01 composto por três itens e o Lote 02 por um item —, foi concebido de

forma a assegurar integração operacional e técnica entre os serviços de cada lote. O Lote 01 configura-se como um ecossistema de serviços interdependentes, abrangendo atividades operacionais integradas, além do fornecimento de aparelhos telefônicos em regime de comodato, cuja execução demanda padronização de procedimentos, sinergia contínua entre equipes, controle operacional unificado e controles adequados de segurança da informação. A divisão ou o fracionamento destes serviços, por meio de cotas ou subcontratação de parte essencial, prejudicaria a padronização de procedimentos, a sinergia das equipes, a segurança da informação e, principalmente, o controle operacional unificado, aumentando os riscos de descontinuidade do serviço, falhas operacionais e perda de governança. Ademais, destacam-se as fundamentações constantes no item 3 – PARCELAMENTO DO OBJETO, deste Termo de Referência, que agregam elementos complementares de riscos de divisibilidade do Lote 01 desta contratação. Situação análoga aplica-se ao Lote 02, cuja fragmentação acarretaria impactos operacionais equivalentes. Desta forma, a fragmentação do objeto acarretaria prejuízos à eficiência e à qualidade da prestação dos serviços, comprometendo a efetividade da contratação, o que justifica a não aplicação destes mecanismos, conforme Art. 49, II, da Lei Complementar nº 123/2006.

## 9.4. Vistoria técnica

**9.4.1.** Os licitantes poderão, até 2 (dois) dias úteis antes da data da sessão pública de abertura da licitação, realizar vistoria técnica no local de execução dos serviços, com a finalidade de conhecer o ambiente físico e tecnológico existente no Tribunal, verificar as condições atuais da telefonia, levantar informações, efetuar medições, esclarecer dúvidas e avaliar as características e peculiaridades relevantes para a correta elaboração da proposta técnica e comercial.

### **9.4.2. A vistoria poderá ser realizada de duas formas:**

- a) Presencialmente, nas dependências do CONTRATANTE; ou
- b) Remotamente, por meio de reunião on-line via Microsoft Teams, a qual será gravada para registro dos assuntos tratados.

**9.4.3.** O agendamento da vistoria deverá ser solicitado por e-mail para [licitacoesdti@tce.pr.gov.br](mailto:licitacoesdti@tce.pr.gov.br) e/ou [gactic@tce.pr.gov.br](mailto:gactic@tce.pr.gov.br), com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data pretendida para a realização.

### **9.4.4.** O pedido de agendamento deverá conter:

- a) número do edital;

- b) razão social, endereço e telefone da licitante;
- c) nome completo, CPF e telefone do representante designado para a vistoria.

**9.4.5.** A vistoria será acompanhada por colaborador do CONTRATANTE, designado para esse fim, em dia útil e horário comercial previamente agendados.

**9.4.6.** O representante da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar por simples procuração os poderes para representar a licitante.

**9.4.7.** A vistoria técnica visa disponibilizar às licitantes as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las de pleno conhecimento do ambiente do CONTRATANTE.

**9.4.8.** Todos os licitantes deverão apresentar, juntamente com a documentação de proposta/habilitação, um dos seguintes documentos:

- a) TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA (ANEXO I), assinado pelo servidor responsável do CONTRATANTE; ou
- b) TERMO DE RENÚNCIA À VISTORIA TÉCNICA (ANEXO II), declarando ciência plena das condições do ambiente e renunciando ao direito de alegar desconhecimento ou dificuldades técnicas não previstas para justificar descumprimento contratual ou pleitos de acréscimos de preços para a execução do objeto.

**9.4.9.** A responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes da ausência de vistoria ou de subdimensionamento de custos será exclusiva da licitante vencedora, que deverá suprir eventuais necessidades adicionais sem direito a pagamento suplementar.

**9.4.10.** Caso a licitante vencedora não preveja ou subdimensiona recursos, prazos ou verbas necessários à execução perfeita do objeto, deverá arcar com os ajustes e complementações, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

## **9.5. Apresentação da Proposta**

**9.5.1.** A proposta da licitante deverá ser apresentada em estrita conformidade com as exigências deste Termo de Referência e seus anexos.

**9.5.1.1.** Considera-se como proposta o conjunto de documentos que expressa a oferta financeira da licitante e que será objeto de análise quanto à sua conformidade e à exequibilidade de seus preços durante a Fase de Julgamento.

**9.5.2.** A proposta deverá ser composta pelos seguintes elementos:

**9.5.2.1. Proposta de preços:** documento formal, elaborado conforme o modelo constante do ANEXO III – Modelo de Proposta deste Termo de Referência, contendo, para cada item do objeto, os valores unitários mensais, os valores totais mensais, os valores totais para o período de 36 (trinta e seis) meses e o valor global da proposta, todos expressos em algarismos e por extenso.

**9.5.2.1.1.** Para o Lote 1, a licitante deverá indicar o fabricante e o modelo dos aparelhos telefônicos VoIP e do Session Border Controller (SBC) que serão fornecidos, os quais deverão ser certificados pela Microsoft.

**9.5.2.1.2.** Para o Lote 2, a licitante deverá indicar o fabricante e o modelo dos modems 4G que serão fornecidos em regime de comodato.

**9.5.2.2. Declaração de Pleno Conhecimento do Objeto:** documento formal, conforme modelo do Anexo IV, no qual a licitante declara ter lido, compreendido e concordado com todos os termos, cláusulas, especificações técnicas e rotinas de execução contidas neste Termo de Referência e em seus anexos, e que sua proposta foi elaborada levando em consideração todas essas condições.

**9.5.2.3. Termo de Realização de Vistoria Técnica ou Termo de Renúncia à Vistoria Técnica,** documento formal, preenchido e assinado, conforme ANEXO I ou II deste Termo de Referência.

**9.5.3.** A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

**9.5.4.** O subdimensionamento intencional de custos, após solicitação de ajuste pelo pregoeiro, poderá implicar a desclassificação da proposta por inexecutabilidade.

## **9.6. Aceitabilidade da Proposta**

### **9.6.1. Julgamento das Propostas**

**9.6.1.1.** A fase de julgamento das propostas, que visa selecionar a oferta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, será composta pela Análise de Conformidade e pela Análise de Exequibilidade.

**9.6.1.2.** Apenas a proposta classificada em primeiro lugar na etapa de lances será submetida a este processo.

**9.6.1.3.** Caso seja desclassificada, será analisada a proposta do licitante classificado em seguida, e assim sucessivamente.

## **9.6.2. Análise de Conformidade**

**9.6.2.1.** A Análise de Conformidade constitui o primeiro filtro do julgamento, no qual se verifica se a proposta adere de forma precisa e inequívoca a todas as condições, especificações e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

**9.6.2.2.** Conforme o Art. 59 da Lei nº 14.133/2021, a proposta será desclassificada nesta fase se:

- a) valor global, após a fase de lances, permanecer superior ao valor máximo estabelecido, conforme Estimativa de Preços deste Termo de Referência;
- b) apresentar características ou condições que contrariem, restrinjam ou sejam incompatíveis com qualquer uma das especificações técnicas, escopos de serviço, rotinas de execução ou Instrumentos de Medição de Resultados definidos neste Termo de Referência e seus Anexos;
- c) não contemplar a integralidade do objeto licitado, omitindo algum item, serviço ou quantitativo exigido;
- d) oferecer vantagens baseadas em condições ou ofertas não previstas neste Termo de Referência, ou que sejam manifestamente ilegais;
- e) conter quaisquer vícios insanáveis.

**9.6.2.3.** Em observância ao princípio do formalismo moderado, positivado no Art. 12, III, da Lei nº 14.133/2021, o desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não implicará sua desclassificação.

**9.6.2.3.1.** Deve-se solicitar o saneamento de erros ou omissões formais, priorizando o aproveitamento da proposta mais vantajosa em detrimento de um rigorismo excessivo.

**9.6.2.4.** Durante a Análise de Conformidade, poderão ser realizadas diligências para solicitar que a licitante esclareça eventuais ambiguidades ou informações contraditórias em sua proposta, desde que tais esclarecimentos não impliquem a alteração da substância da oferta ou a inclusão de informações que deveriam constar originalmente.

## **9.6.3. Análise de Exequibilidade da Proposta**

**9.6.3.1.** A Análise de Exequibilidade da Proposta visa garantir que o preço ofertado seja realista e suficiente para cobrir todos os custos do objeto, afastando o risco de contratação de propostas inexecutáveis que possam levar ao abandono do contrato ou à má qualidade na sua execução.

**9.6.3.2.** Conforme dispõe o art. 59, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, a proposta classificada em primeiro lugar poderá ser submetida a diligência para aferição de sua exequibilidade quando o valor global da proposta de preços for inferior a:

- a) 65% (sessenta e cinco por cento) do valor estimado para o Lote 1;
- b) 50% (cinquenta por cento) do valor estimado para o Lote 2.

**9.6.3.3.** Durante a diligência, caberá à licitante o ônus de comprovar, de forma documental, a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual, de modo a demonstrar que a proposta apresentada é integralmente exequível.

**9.6.3.3.1.** Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

**9.6.3.4.** A licitante deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento formal da notificação, as justificativas e os documentos comprobatórios específicos para o(s) critério(s) objetivo(s) que motivaram a abertura da diligência.

**9.6.3.4.1.** A licitante deverá encaminhar adicionalmente documento contendo o sumário do atendimento a cada requisito apontando as respectivas evidências de forma a orientar a avaliação a ser realizada.

**9.6.3.5.** O TCE-PR poderá exigir documentação adicional em sede de diligência, conforme necessário para a verificação da exequibilidade da proposta.

**9.6.3.6.** Independentemente da apresentação das justificativas e documentações especificadas para cada critério isoladamente, o TCE-PR se reserva o direito de avaliar a exequibilidade da proposta de forma holística, considerando o impacto acumulado de todas as reduções de custos apresentadas pela licitante sobre a sustentabilidade global do futuro contrato.

**9.6.3.6.1.** A critério do TCE-PR, e de forma devidamente fundamentada, a proposta ainda poderá ser considerada inexecutável se, mesmo após a apresentação da documentação, persistir fundada dúvida quanto à capacidade da licitante de cumprir com as obrigações contratuais nos termos ofertados, representando um risco excessivo à execução do contrato.

**9.6.3.7.** Todas as informações apresentadas devem estar claras e legíveis, sendo assegurado aos licitantes diligenciados o tratamento sigiloso dos documentos encaminhados.

**9.6.3.8.** Todos os documentos enviados poderão ser minuciosamente averiguados com a finalidade de verificar a veracidade das informações neles contidas.

**9.6.3.8.1.** Caso fique caracterizada a atitude inidônea da licitante, esta será desclassificada do certame e estará sujeita às penalidades previstas neste Termo de Referência e em lei.

**9.6.3.9.** Caso não fique demonstrada a exequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados e especificações constantes neste Termo de Referência e seus anexos, a licitante será desclassificada, sendo convocada a próxima licitante classificada, respeitada a ordem de classificação do certame.

**9.6.3.10.** Os critérios de exequibilidade estabelecidos neste instrumento constituem aspectos contratuais a serem observados durante a execução do objeto, podendo a divergência entre as condições apresentadas na proposta e aquelas efetivamente praticadas ser caracterizada como fraude ao procedimento licitatório, inclusive com violação à competitividade, prática de superfaturamento e/ou obtenção de vantagem indevida, sujeitando a CONTRATADA às sanções legais cabíveis, inclusive à declaração de inidoneidade e à responsabilização por atos lesivos à Administração Pública, sem prejuízo da rescisão contratual.

## **9.7. Exigências de Habilitação**

**9.7.1.** A fase de habilitação ocorrerá após a fase de julgamento da proposta.

**9.7.2.** Somente a licitante cuja proposta tenha sido aceita na fase de julgamento terá seus documentos de habilitação analisados.

**9.7.3.** Caso seja inabilitada, será analisada a documentação da licitante classificada logo em seguida, e assim sucessivamente.

**9.7.4.** A habilitação compreende a verificação e comprovação dos seguintes conjuntos de exigências:

**9.7.4.1.** Habilitação jurídica:

**9.7.4.1.1.** A habilitação jurídica visa demonstrar a capacidade da licitante de exercer direitos e assumir obrigações, em conformidade com o Art. 66 da Lei nº 14.133/2021.

**9.7.4.1.2.** Para tanto, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação para comprovar sua existência legal, conforme sua natureza jurídica:

- a) Empresário Individual: Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

- b) Microempreendedor Individual (MEI): Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).
- c) Sociedades Empresárias e Equiparadas (Ltda, S.A., SLU): Inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis (Junta Comercial), acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.
- d) Sociedade Simples: Inscrição do ato constitutivo no respectivo Registro Civil de Pessoas Jurídicas, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.
- e) Sociedade Empresária Estrangeira: Portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e devidamente arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar sua filial, agência ou sucursal.

**9.7.4.1.3.** Os atos constitutivos (estatutos ou contratos sociais) deverão ser apresentados com todas as suas alterações posteriores devidamente registradas ou em sua forma consolidada.

**9.7.4.1.4.** Adicionalmente, deverá ser apresentada a documentação que comprove a competência do signatário da proposta para assumir obrigações em nome da licitante.

**9.7.4.2.** Qualificação técnica:

**9.7.4.2.1.** A qualificação técnica, em conformidade com o Art. 67 da Lei nº 14.133/2021, visa comprovar que a licitante possui a expertise e a capacidade operacional necessárias para executar o objeto do contrato.

**9.7.4.2.2.** Para esta licitação, a qualificação técnica será aferida exclusivamente por meio da comprovação da capacidade técnico-operacional da empresa.

**9.7.4.2.3.** Requisitos de qualificação técnica aplicáveis aos Lotes 1 e 2

**9.7.4.2.3.1.** O somatório de atestados será admitido desde que seja comprovada a execução concomitante dos objetos constantes dos atestados.

**9.7.4.2.3.2.** Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da proponente, nem pela própria.

**9.7.4.2.3.3.** São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente empresas por ela controladas ou empresas controladoras da proponente, ou empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da proponente.

**9.7.4.2.3.4.** Somente serão aceitos atestados ou outros documentos idôneos expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

**9.7.4.2.3.5.** Quando faltar informação no atestado ou existir dúvida em relação à sua veracidade, serão solicitados documentos comprobatórios (tais como notas fiscais, contratos ou demonstrativos), que deverão ser enviados em formato digital, no prazo estabelecido pelo pregoeiro, que não será inferior a 02 (duas) horas, admitindo-se a prorrogação por igual período. Fica dispensado o envio de documentos físicos originais caso os arquivos digitais possuam assinatura eletrônica (ICP-Brasil) ou meio legal de verificação de autenticidade na internet.

**9.7.4.2.4.** Requisitos de qualificação técnica aplicáveis ao Lote 1

**9.7.4.2.4.1.** Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar cópia da Licença de Autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) em nome próprio, comprovando ser outorgada para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

**9.7.4.2.4.2.** A licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente identificado(s) e em nome da própria licitante, contendo contato de referência do responsável por sua emissão, que comprove(m) a boa execução de serviços de fornecimento, por período não inferior a 12 (doze) meses, contemplando, no mínimo:

a) 50% da volumetria do Item 1, equivalente a 550 (quinhentos e cinquenta) números de telefonia IP; e

b) 30% da volumetria do Item 3, equivalente a 45 (quarenta e cinco) aparelhos telefônicos VoIP certificados para Microsoft Teams.

**9.7.4.2.4.3.** A licitante deverá comprovar que a infraestrutura de datacenter utilizada para a hospedagem dos componentes críticos da solução de Comunicação Unificada, em especial o Session Border Controller (SBC) e demais elementos essenciais à continuidade do serviço, atende ao nível TIER III, conforme classificação do Uptime Institute, ou, alternativamente, ao nível ANSI/TIA-942 Rated 3, desde que a certificação seja emitida por organismo certificador independente, esteja válida e seja aplicável à infraestrutura efetivamente utilizada. A comprovação poderá ocorrer mediante a apresentação de:

a) certificação de datacenter próprio da licitante, válida e compatível com o nível Uptime Institute Tier III ou, alternativamente, ANSI/TIA-942 Rated 3; ou

- b) contrato vigente firmado entre a licitante e a empresa provedora de datacenter certificado nos níveis Uptime Institute Tier III ou, alternativamente, ANSI/TIA-942 Rated 3, que assegure o uso contínuo da infraestrutura durante toda a vigência contratual.

**9.7.4.2.4.4.** Em ambas as hipóteses, a CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pela disponibilidade, segurança, continuidade operacional e conformidade da infraestrutura utilizada, bem como pelo atendimento aos níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

**9.7.4.2.5.** Requisitos de qualificação técnica aplicáveis ao Lote 2

**9.7.4.2.5.1.** A licitante deverá apresentar cópia da Licença de Autorização ou Credenciamento expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), válida e vigente, que a autorize a prestar o Serviço Móvel Pessoal (SMP), seja na condição de Operadora Primária Detentora de Rede (MNO) ou na condição de Operadora Móvel Virtual (MVNO).

**9.7.4.2.5.1.1.** Caso a licitante atue na condição de Operadora Móvel Virtual (MVNO), além da comprovação de credenciamento na ANATEL, deverá apresentar contrato de exploração industrial ou parceria comercial vigente firmado com a operadora detentora da infraestrutura de rede primária (MNO). Este documento deve assegurar expressamente o direito de uso da infraestrutura de telecomunicações necessária e suficiente à prestação dos serviços contratados.

**9.7.4.2.5.2.** A licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação contínua e satisfatória de Serviço Móvel Pessoal (SMP - tráfego de dados móveis). O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a licitante executou, por um período não inferior a 12 (doze) meses, o fornecimento e a gestão de um quantitativo equivalente a, no mínimo, 50% do volume de dispositivos/modems (45 modems), conforme item 4 da Tabela1, a serem contratados neste certame.

**9.7.4.2.5.3.** A licitante deverá comprovar que a operadora de rede móvel utilizada na prestação do serviço possui cobertura mínima de 88% (oitenta e oito por cento) dos moradores do Estado do Paraná, considerando tecnologias 4G ou superior.

**9.7.4.2.5.4.** A verificação da cobertura deverá ser realizada com base em dados oficiais da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, por meio do Painel de Cobertura

Móvel, disponível em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-movel>

**9.7.4.2.5.5.** Para aferição do atendimento ao requisito, deverão ser utilizados os seguintes filtros no painel da Anatel:

- Medida: Moradores
- Indicador: % de moradores cobertos
- Período: o mais recente disponível na data da realização do pregão
- Tecnologia: 4G ou superior
- UF: Paraná

**9.7.4.2.5.6.** Será considerado válido o percentual agregado de moradores cobertos no Estado do Paraná, conforme apresentado pelo painel da Anatel para a operadora indicada.

**9.7.4.2.5.7.** A comprovação poderá ser realizada mediante declaração da licitante, indicando a operadora utilizada, facultada à Administração a verificação direta das informações no sítio eletrônico da Anatel.

**9.7.4.3.** Qualificação econômico-financeira:

**9.7.4.3.1.** Não se aplica à presente contratação a exigência de qualificação econômico-financeira prevista no art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

**9.7.4.4.** Regularidade fiscal, social e trabalhista:

**9.7.4.4.1.** A regularidade fiscal, social e trabalhista, em conformidade com o Art. 68 da Lei nº 14.133/2021, visa a comprovação da regularidade e da conformidade legal da empresa perante suas obrigações fundamentais com o Estado e com seus empregados.

**9.7.4.4.2.** A licitante deverá apresentar os seguintes documentos para comprovar sua regularidade:

- a) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- c) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
- d) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante.

- e) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- g) Declaração de que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

**9.7.4.4.3.** Quando as certidões apresentadas não indicarem prazo de validade, será considerado, para efeitos deste edital, o prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da emissão, devendo estar válidas na data de entrega dos documentos de habilitação.

**9.7.4.4.4.** Conforme Art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006, as licitantes enquadradas como ME/EPP que possuam alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista no momento da licitação não serão automaticamente inabilitadas.

**9.7.4.4.4.1.** Caso sejam declaradas vencedoras do certame, serão convocadas para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, regularizar sua situação e apresentar a documentação comprobatória necessária, sob pena de decair o direito à contratação.

## **10. ASPECTOS CONTRATUAIS**

### **10.1. Subcontratação e Alteração Subjetiva**

**10.1.1.** A subcontratação não será autorizada, sendo vedada a transferência, total ou parcial, de responsabilidades relativas ao núcleo técnico da solução licitada, compreendendo a gestão da telefonia IP, o suporte aos ramais, o roteamento e o completamento das chamadas, bem como o fornecimento dos acessos móveis. Essa vedação decorre da natureza integrada e interdependente dos serviços, cuja fragmentação comprometeria a clareza das responsabilidades contratuais, a efetividade da fiscalização, a agilidade na resolução de incidentes e a segurança das comunicações institucionais, inclusive quanto ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA).

**10.1.2.** Ademais, o objeto licitatório já foi adequadamente parcelado em dois lotes distintos conforme as peculiaridades técnicas e mercadológicas, em estrita observância ao art. 40, inciso V, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021, o que viabiliza a ampla concorrência entre

os participantes especializados em cada segmento, tornando dispensável e potencialmente prejudicial à segurança e ao interesse público qualquer fracionamento adicional por meio de subcontratação, em consonância com o art. 122, § 2º da Lei nº 14.133/2021.

**10.1.3.** A execução técnica dos serviços deverá ser realizada exclusivamente por equipe própria da CONTRATADA, admitindo-se apenas a contratação de serviços acessórios de infraestrutura física predial, como cabeamento estruturado, desde que previamente autorizados pela Fiscalização. Permanecem integralmente vedadas a subcontratação ou delegação de atividades relacionadas à gestão lógica das linhas, às configurações de segurança, ao controle e ao tráfego de dados.

**10.1.4.** Não se configura subcontratação o uso de redes de terceiros, acordos de interconexão, parcerias de tráfego ou operações em regime de atacado (uso de infraestrutura primária de MNO ou de tráfego STFC), por se tratarem de práticas regulamentadas e inerentes ao mercado de telecomunicações, aplicáveis às prestadoras autorizadas de STFC e às Operadoras Móveis Virtuais (MVNOs) admitidas na habilitação. Contudo, a CONTRATADA permanecerá como única responsável, devendo gerir diretamente a infraestrutura utilizada e responder integralmente perante o Tribunal pela prestação dos serviços contratados, pelo completamento das chamadas e pela portabilidade numérica.

**10.1.5.** A CONTRATADA deverá hospedar os Session Border Controllers (SBC) em nuvem própria ou em serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) disponibilizados por provedores de mercado, observado que todo o tratamento, armazenamento e processamento de dados pessoais e dados de tráfego deverá ocorrer exclusivamente em ambientes de datacenter com instalação física localizada em território nacional.

**10.1.5.1.** Em qualquer uma dessas modalidades, a CONTRATADA será integral e exclusivamente responsável pelo gerenciamento, administração, operação e atualização dos SBCs, devendo assegurar, manter e comprovar a adoção contínua de requisitos, controles e boas práticas de segurança da informação, proteção de dados pessoais e compliance, em conformidade com padrões reconhecidos internacionalmente (por exemplo: ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, SOC 2, entre outros).

**10.1.5.2.** A CONTRATADA deverá ainda garantir disponibilidade, segurança, integridade dos dados trafegados e aderência às políticas nacionais e internas do TCE-PR, assumindo total responsabilidade pela infraestrutura utilizada.

## **10.2. Obrigações do CONTRATANTE**

**10.2.1.** Encaminhar à CONTRATADA, em caso de eventual necessidade, termos e/ou documentos para assinatura, inerentes à segurança institucional do TCE-PR.

**10.2.2.** Dirimir eventuais dúvidas e prestar todos os esclarecimentos à CONTRATADA necessários à execução contratual.

**10.2.3.** Esclarecer à CONTRATADA como serão realizados os procedimentos operacionais/administrativos para a execução e gestão do contrato.

**10.2.4.** Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordem de Serviço de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

**10.2.5.** Designar responsáveis para a gestão e fiscalização do objeto contratual.

**10.2.6.** Comunicar à CONTRATADA sobre mudanças de pessoal na equipe de fiscalização do contrato em até 5 (cinco) dias úteis após a alteração.

**10.2.7.** Permitir o acesso às dependências do TCE-PR a representantes, prepostos, empregados e pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, credenciados e incluídos na relação de técnicos autorizados, mediante comunicação e autorização prévias. O acesso deverá ocorrer sob acompanhamento de colaborador designado pelo CONTRATANTE, com observância obrigatória das normas internas, de conduta e de segurança institucional vigentes no TCE-PR, às quais tais profissionais ficarão integralmente sujeitos.

**10.2.8.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

**10.2.9.** Rejeitar, no todo ou em parte os materiais, equipamentos, componentes e/ou serviços fornecidos/disponibilizados em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.

**10.2.10.** Notificar formalmente a CONTRATADA quando for identificada qualquer irregularidade na execução dos serviços e/ou comportamento considerado prejudicial ou inconveniente de seus profissionais, fixando prazo para a sua correção.

**10.2.11.** Fiscalizar o exato cumprimento das cláusulas e condições contratadas, sendo permitida a participação de terceiros para prestar assistência/informações, registrando as inconsistências porventura existentes.

**10.2.12.** Comunicar e orientar a CONTRATADA quanto ao direcionamento tecnológico adotado pelo TCE-PR.

**10.2.13.** Orientar e estabelecer normas e/ou diretrizes para a execução dos serviços, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

**10.2.14.** Fornecer à CONTRATADA todas as informações técnicas disponíveis sobre o ambiente por ela suportado, inclusive aquelas requisitadas durante o atendimento aos chamados técnicos. Na ausência de documentação ou informação formalizada, a CONTRATADA deverá adotar os meios técnicos necessários para solução, sem prejuízo da execução contratual.

**10.2.15.** Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações em seu ambiente tecnológico e estipular prazos para adequação na prestação dos serviços.

**10.2.16.** Notificar formalmente a CONTRATADA quanto à aplicação de eventuais penalidades/sanções, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**10.2.17.** Conferir e validar toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiverem em conformidade com os padrões exigidos neste Termo de Referência.

**10.2.18.** Prover permissões de acesso à infraestrutura de TIC, quando necessárias e autorizadas, para desempenho das atividades da CONTRATADA.

**10.2.19.** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços.

**10.2.20.** Realizar abertura de chamados técnicos, conforme procedimentos repassados pela CONTRATADA, quando houver a necessidade de manutenções corretivas.

**10.2.21.** Promover, se necessário, reuniões devidamente registradas em ATA, para esclarecimento das obrigações contratuais e avaliação da qualidade da execução contratual.

**10.2.22.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo, ante ateste das notas fiscais, observados indicadores e glosas estabelecidos neste Termo de Referência.

**10.2.23.** Aplicar à CONTRATADA as glosas e sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

**10.2.24.** Encaminhar à CONTRATADA o Termo de Recebimento Provisório e Definitivo de acordo com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

### **10.3. Obrigações da CONTRATADA**

**10.3.1.** Executar integralmente as obrigações contratuais em conformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência e na proposta apresentada, assegurando o fornecimento dos equipamentos e a prestação dos serviços nas quantidades, prazos e padrões de qualidade definidos.

**10.3.2.** Cadastrar-se e manter-se em situação regular junto ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, no site “Compras Paraná” (GMS/CFPR – <http://www.comprasparana.pr.gov.br>).

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

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

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

**10.3.5.** Informar ao TCE-PR, para controle de acesso, os documentos pessoais dos profissionais que necessitem adentrar em suas dependências.

**10.3.6.** Seguir e instruir seus representantes quanto a todas as normas internas e diretrizes do TCE-PR, relacionadas direta ou indiretamente à execução dos serviços.

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

**10.3.8.** Exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de crachás de identificação.

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

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

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

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

**10.3.13.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

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

**10.3.15.** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos diversos artefatos técnicos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, diagramas, configurações e scripts ao CONTRATANTE.

**10.3.16.** Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança.

**10.3.17.** Arcar com todos os encargos diretos e indiretos (de quaisquer naturezas) que incidirem sobre o fornecimento, instalação, configuração, portabilidade, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições, reposições e recolhimentos. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos em lei ou neste Termo de Referência, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CONTRATANTE, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia

expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

**10.3.18.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do TCE-PR.

**10.3.19.** Submeter-se à ampla e irrestrita fiscalização do CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos e informações solicitados, bem como garantindo acesso, a qualquer tempo, aos locais de trabalho e aos documentos relativos à execução contratual.

**10.3.19.1.** Atender prontamente todas as orientações e exigências do Gestor do Contrato e da Equipe de Fiscalização inerentes à execução do objeto, propiciando os meios e facilidades necessários ao exercício da atividade fiscalizatória.

**10.3.19.2.** O representante do CONTRATANTE terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária à proteção do interesse público.

**10.3.20.** Participar de todas as reuniões convocadas pela equipe de fiscalização. As reuniões deverão ser agendadas mediante aviso com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis em relação à data de sua realização, podendo esse prazo ser reduzido desde que haja comum acordo entre as partes.

**10.3.21.** Designar formalmente, em até 2 (dois) dias corridos após a reunião inicial, 1 (um) preposto responsável pela gestão administrativa, legal e estratégica/tática do contrato.

**10.3.21.1.** O preposto designado deverá estar disponível para contato e ter autonomia para tomar decisões em nome da CONTRATADA durante todo o horário comercial, garantindo uma resposta ágil às demandas do Gestor e dos Fiscais do contrato.

**10.3.22.** Comunicar formalmente ao TCE-PR a necessidade de substituição do preposto, em até 5 (cinco) dias úteis antes da efetiva troca, providenciando o repasse de conhecimento ao substituto.

**10.3.23.** Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados e ordens de serviço, em conformidade com as metas dos IMRs pactuadas.

**10.3.24.** Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

**10.3.25.** Reportar ao TCE-PR, em até 1 (um) dia corrido do fato, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que comprometam a execução dos serviços ou as atividades institucionais.

**10.3.26.** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas e no prazo fixado pela fiscalização, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos, inconformidades ou incorreções.

**10.3.27.** Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.

**10.3.28.** Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

**10.3.29.** Observar e respeitar todas as normas e procedimentos internos do TCE-PR, inclusive de segurança da informação.

**10.3.30.** Atender aos contatos, orientações e solicitações da equipe de fiscalização no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, salvo em situações de urgência devidamente justificadas, sob pena de aplicação das glosas e sanções cabíveis.

**10.3.31.** Ter pleno conhecimento das condições, características e peculiaridades do objeto contratado, não podendo alegar desconhecimento posterior.

**10.3.32.** Responsabilizar-se integralmente por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e fundiárias, de forma a impedir qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária do TCE-PR.

**10.3.33.** Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do contrato.

**10.3.34.** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferi-la a terceiros.

**10.3.35.** Responder integralmente por atos de seus profissionais relacionados ao manuseio de sistemas, softwares e equipamentos do TCE-PR.

**10.3.36.** Responder por prejuízos causados ao TCE-PR ou a terceiros por ação ou omissão dolosa ou culposa de seus empregados ou preposto, providenciando os reparos ou indenizações cabíveis.

- 10.3.37.** Responder pela perda ou danos ao patrimônio fornecido pelo TCE-PR, autorizando-se o desconto dos valores devidos da garantia ou dos pagamentos.
- 10.3.38.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em razão da execução contratual, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal.
- 10.3.39.** Garantir o tratamento de dados pessoais em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, instruindo seus profissionais sobre as obrigações de sigilo e adotando as medidas técnicas necessárias para a proteção dos dados a que tiver acesso.
- 10.3.40.** Assegurar que todos os dispositivos e softwares contratados (Lotes 01 e 02) recebam, durante toda a vigência do contrato, todas as atualizações, correções de segurança, patches e novas versões disponibilizadas pelo fabricante ou pela respectiva comunidade, sem qualquer ônus adicional ao TCE-PR. Tal obrigação inclui, entre outros, o Session Border Controller (SBC), os firmwares dos telefones, os firmwares e drivers dos modems de acesso móvel à internet e demais componentes da solução.
- 10.3.41.** Responsabilizar-se integralmente por todos os ônus, diretos e indiretos, referentes a execução do objeto contratual.
- 10.3.42.** Guardar sigilo, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual.
- 10.3.43.** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 10.3.44.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 10.3.45.** Manifestar-se ou responder à consulta do TCE-PR, em até 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual, sobre interesse em prorrogação do contrato.
- 10.3.46.** Disponibilizar, ao fim do contrato, todos os procedimentos, documentos, produtos técnicos, informações, conteúdo da base de conhecimento e demais documentos gerados durante a prestação destes serviços ao TCE-PR.
- 10.3.47.** Suspender o fornecimento dos serviços no término da vigência contratual, caso não haja prorrogação ou em caso de suspensão/cancelamento do contrato.

**10.3.48.** Promover a transição contratual ao término da vigência, com transferência de conhecimento mediante documentação e reuniões técnicas, para o TCE-PR e/ou empresa indicada.

**10.3.49.** Restituir ao TCE-PR todas as despesas realizadas para suprir as falhas ocorridas na execução do presente contrato, inclusive indenizações por descumprimento de obrigações trabalhistas, em consequência da ação ou omissão da CONTRATADA ou de seus empregados.

**10.3.50.** Encaminhar, preferencialmente por meio de protocolo junto ao CONTRATANTE, à Equipe de Fiscalização todos os documentos e as faturas/notas fiscais dos serviços prestados.

**10.3.51.** Responder a contatos e/ou solicitações da Equipe de Fiscalização no prazo de até 3 (três) dias úteis contados a partir do envio de comunicação/solicitação.

**10.3.52.** Encaminhar, no prazo estabelecido no Termo de Referência, o quantitativo inicial de aparelhos telefônicos VoIP compatíveis com o Microsoft Teams, conforme previsto no item 3 do Lote 01 e o quantitativo inicial de dispositivos de acesso à internet, acompanhados de seus respectivos chips(SIM Cards), conforme previsto no item 4 do Lote 02, para o TCE-PR. O quantitativo remanescente deverá ser fornecido sob demanda, mediante ordem de serviço emitida pelo TCE-PR, observados os prazos de entrega definidos no Termo de Referência.

**10.3.53.** Assegurar a confidencialidade e a segurança das comunicações e dos dados trafegados, incluindo as chamadas telefônicas (conteúdo de voz e metadados) e o tráfego de dados proveniente do acesso móvel à internet, por meio da utilização obrigatória de criptografia em trânsito, com protocolos de comunicação seguros, atualizados e livres de vulnerabilidades conhecidas.

**10.3.53.1.** A proteção deverá abranger tanto o ambiente de nuvem quanto toda a infraestrutura de rede utilizada pela CONTRATADA, observando as boas práticas de segurança da informação, bem como as recomendações do fabricante do Session Border Controller (SBC), da Microsoft, das operadoras de telecomunicações e dos fabricantes dos dispositivos e soluções empregadas.

**10.3.54.** Encaminhar a descrição clara da nomenclatura de produtos/pacotes ofertados nos itens incluídos na prestação dos serviços e abrangência de uso, uma vez que os produtos/pacotes ofertados por diferentes fornecedores diferem em sua nomenclatura, o que impede a compreensão do que será entregue.

**10.3.55.** Acompanhar o uso dos serviços, informar o que está sendo consumido e apoiar o CONTRATANTE quanto as possibilidades futuras de utilização de novas tecnologias.

**10.3.56.** A CONTRATADA deverá proceder à substituição de modems e aparelhos telefônicos VoIP, nos percentuais máximos, condições e prazos estabelecidos no Termo de Referência, incluindo os casos de extravio, furto, roubo ou ocorrência de qualquer outro evento adverso, sem qualquer ônus ao TCE-PR, durante toda a vigência do contrato.

## **10.4. Reequilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato**

**10.4.1.** A manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato será realizada por meio do Reajuste em Sentido Estrito.

**10.4.2.** O reajuste será anual, e sua periodicidade será contada a partir da data do orçamento estimado da contratação.

**10.4.3.** Para fins de reajuste de preços, será aplicada a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), calculado e divulgado oficialmente pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), ou outro índice que, por determinação legal ou normativa, venha a substituí-lo.

**10.4.4.** O reajuste será calculado pela seguinte fórmula:

$$VR = VC \times (I_{\text{atual}} / I_{\text{base}})$$

Onde:

**VR:** Valor Reajustado

**VC:** Valor Contratado (ou do último reajuste)

**I<sub>atual</sub>:** número do índice IST do mês do reajuste

**I<sub>base</sub>:** número do índice IST do mês da data do orçamento estimado da contratação.

**10.4.5.** A prorrogação do contrato sem a solicitação de reajuste implicará preclusão do direito ao reajuste.

**10.4.6.** Para os reajustes subsequentes ao 1º (primeiro), a anualidade será contada a partir da data em que o anterior reajustamento houver ocorrido.

**10.4.7.** Caso a variação do índice IST no período de 12 meses seja negativa, a mesma fórmula será aplicada, resultando em uma redução do valor do contrato.

**10.4.8.** Havendo atraso na divulgação do índice, aplica-se a última variação conhecida, compensando-se a diferença quando houver publicação do definitivo.

## **10.5. Vigência**

**10.5.1.** Os contratos terão vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de publicação do respectivo extrato no Diário Eletrônico do TCE-PR.

**10.5.2.** A comprovação da maior vantagem econômica da contratação plurianual está demonstrada no item 3.2.3 na Peça de Preços apartada nos autos do processo administrativo de planejamento da contratação, conforme síntese abaixo:

**10.5.2.1.** A estimativa do valor de referência foi baseada em pesquisa direta junto a fornecedores, com a cotação de três cenários de vigência contratual: 12, 24 e 36 meses, cujos valores foram consolidados a partir da mediana das propostas válidas recebidas.

**10.5.2.2.** A comparação entre os cenários demonstra, de forma objetiva, a vantajosidade econômica da contratação plurianual, uma vez que o custo médio anual diminui com o aumento do prazo de vigência, sendo o cenário de 36 meses o mais vantajoso. Essa conclusão atende ao disposto no art. 106, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, que exige a comprovação de maior vantagem econômica.

**10.5.2.3.** Adicionalmente, a vigência de 36 meses é tecnicamente adequada, pois previne o descasamento contratual, uma vez que a Microsoft, fabricante do Microsoft Teams, plataforma padrão de comunicação unificada adotada pelo TCE-PR, não adota contratos com vigência superior a 36 meses.

**10.5.3.** O prazo de vigência contratual poderá ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, conforme previsão constante na lei nº 14.133/2021.

## **10.6. Garantia de execução contratual**

**10.6.1.** Será exigida da CONTRATADA, como condição para a assinatura do contrato, a prestação de garantia de execução contratual, conforme os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

**10.6.2.** O valor da garantia será de 5% (cinco por cento) e, por se tratar de contrato de serviços contínuos com vigência superior a 1 (um) ano, a base de cálculo será o valor anual do contrato resultante de cada um dos lotes.

**10.6.3.** A CONTRATADA poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

- a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) Seguro-garantia;
- c) Fiança bancária;

d) Título de capitalização.

**10.6.4.** A licitante vencedora deverá apresentar o comprovante de prestação da garantia, em qualquer das modalidades escolhidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de sua convocação para a assinatura do contrato.

**10.6.5.** A assinatura do termo de contrato fica condicionada à prévia apresentação e aprovação da garantia pela Administração.

**10.6.6.** Em caso de opção pelo seguro-garantia, a apólice deverá conter cláusula de cobertura adicional para o pagamento direto aos trabalhadores de verbas trabalhistas inadimplidas pela CONTRATADA, após esgotadas as vias administrativas de cobrança.

**10.6.7.** Em caso de opção pela Fiança Bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil e deverá conter cláusula de renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

**10.6.8.** Em caso de opção pelo Título de Capitalização: Deverá ser custeado por pagamento único, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedade de capitalização autorizada.

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

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;
- c) Obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando a Administração for judicialmente compelida a pagá-las.

**10.6.10.** A vigência da garantia deverá ser igual à vigência do contrato, acrescida de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

**10.6.11.** A CONTRATADA obriga-se a promover a renovação da garantia antes do seu vencimento.

**10.6.12.** Em caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**10.6.13.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

**10.6.14.** O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

**10.6.15.** O garantidor será notificado pelo CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

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

**10.6.17.** Em se tratando de seguro-garantia, a expectativa de sinistro poderá ser comunicada à seguradora mesmo após o término de vigência da apólice, desde que o fato gerador que a motivou tenha ocorrido durante o referido período de vigência, em conformidade com as normas da SUSEP.

**10.6.18.** A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel e integral execução do contrato, atestada por meio do Termo de Recebimento Definitivo referente ao último período de prestação dos serviços, e após a verificação de que não existem débitos ou pendências da CONTRATADA.

**10.6.19.** O recebimento do objeto, ainda que definitivo, não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato ou por vícios ocultos.

**10.6.20.** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

**10.6.21.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/21.

## **10.7. Extinção contratual**

**10.7.1.** Os contratos resultados desta contratação podem ser extintos antes que as obrigações neles estabelecidas sejam cumpridas ou antes do prazo fixado, com base nos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021, bem como por meio de entendimento mútuo, garantindo o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**10.7.2.** A inexecução total ou parcial do contrato enseja a suas rescisões, sem prejuízo das sanções administrativas.

## **10.8. Sanções administrativas**

**10.8.1.** O descumprimento das disposições contidas neste Termo de Referência e/ou contratuais sujeita a CONTRATADA às seguintes sanções administrativas:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TCE-PR;
- d) declaração de inidoneidade; e
- e) descredenciamento do sistema de registro cadastral.
- f) multa compensatória; e
- g) restituição ao TCE-PR.

**10.8.2.** A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

**10.8.3.** As sanções de advertência e multa serão aplicadas conforme a graduação a seguir:

**10.8.3.1.** Grau de Severidade Leve (L1) = advertência;

**10.8.3.2.** Grau de Severidade Moderado (M1, M2 e M3) = aplicação de Multas:

**10.8.3.2.1.** M1 = multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativas;

**10.8.3.2.2.** M2 = multa de 1% (um por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativas; e

**10.8.3.2.3.** M3 = multa de 4% (quatro por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativas.

**10.8.3.3.** Grau de Severidade Grave (G1 e G2) = aplicação de sanção:

**10.8.3.3.1.** G1 = multa de 7% (sete por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação; e

**10.8.3.3.2.** G2 = Rescisão contratual cumulada com multa de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

**10.8.4.** O grau de severidade inicial da pena será determinado considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Condutas		Ocorrência e reincidência					
		Grau de severidade					
		Leve	Moderado			Grave	
		L1	M1	M2	M3	G1	G2
1	O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, do Termo de Referência, especificações ou prazos	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
2	O não cumprimento de cláusulas contratuais, do Termo de Referência, especificações ou prazos		1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez
3	A paralisação do fornecimento dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à Administração			1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez
4	Atraso injustificado do início da execução do contrato			1ª vez			
5	Não manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
6	O desatendimento de determinações regulares da Equipe de Fiscalização	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
7	Não responder a contatos e/ou solicitações da Equipe de Fiscalização no prazo de até 03 (três) dias úteis contados a partir do envio de comunicação/solicitação	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
8	Apresentar documento falso ou fazer declaração falsa						1ª vez
9	Agir de má-fé na relação contratual						1ª vez
10	Abandonar a execução do contrato						1ª vez
11	Frustrar ou fraudar o contrato, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente						1ª vez
12	A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato						1ª vez
13	Quando o preposto e/ou responsável técnico não se apresentar em reunião pré-agendada	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
14	Quando deixar de substituir preposto e/ou responsável que se portar ou realizar condutas de modo inconveniente ou que não atendam às necessidades contratuais	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez

15	Quando for evidenciado que a CONTRATADA realizou atividade de quebra ou ameaça à segurança das informações do CONTRATANTE e/ou obteve acesso não autorizado à informação ou sistema						1ª vez
16	Quando preposto/funcionário da CONTRATADA deixar de utilizar crachá de identificação em reuniões marcadas pelo CONTRATANTE e/ou durante sua permanência nas dependências do CONTRATANTE	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
17	Criar embaraços ou deixar de prestar informações que possam contribuir com o processo de fiscalização contratual	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
18	Deixar de entregar a documentação exigida no Termo de Referência e/ou contrato.	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
19	Deixar de recolher, quando solicitado pelo TCE-PR, aparelhos telefônicos VoIP ou dispositivos de acesso móvel à internet, nos prazos e condições estabelecidos no Termo de Referência.			1ª vez			

TABELA 11 - CONDUTAS X GRADAÇÕES

**10.8.5.** O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo a aplicação de outras sanções previstas em lei.

**10.8.6.** O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato.

**10.8.7.** Em caso de atraso ou não cumprimento de obrigação, a severidade inicial da sanção será elevada a cada 05 (cinco) dias úteis, caso a obrigação não seja devidamente adimplida, implicando a cumulação das gradações da(s) sanção(ões) aplicada(s) (L1 + M1 + M2 + M3 + G1 + G2), excetuadas as penas de multas específicas.

**10.8.8.** No caso de atraso por mais de 30 (trinta) dias, ou de o somatório das multas aplicadas por atraso ou inadimplemento ultrapassarem o percentual de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, fica facultado ao TCE-PR rescindir unilateralmente o contrato.

**10.8.9.** A fixação de multas compensatórias ou moratórias não obsta o ajuizamento de demanda buscando indenização suplementar, caso o valor do dano seja superior ao valor da multa aplicada.

**10.8.10.** O valor da multa poderá ser descontado do pagamento devido à CONTRATADA.

**10.8.11.** Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

**10.8.12.** Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao TCE-PR, esse será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

**10.8.13.** As sanções administrativas serão aplicadas em procedimento administrativo autônomo, garantindo-se o contraditório e ampla defesa à CONTRATADA.

## **11. ANEXOS**

ANEXO I - TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA.

ANEXO II - TERMO DE RENÚNCIA À VISTORIA TÉCNICA.

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA

ANEXO IV – DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO OBJETO

ANEXO V - ORDEM DE SERVIÇO