CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS

Termo de Referência 63/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
63/2026	927374-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS	WANDERSON DINARTE RIBEIRO	30/09/2026 14:35 (v 0.18)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	48/2026	1637/2026 (ID 39838)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de solução de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada baseada em PABX em Nuvem no modelo SaaS, para assegurar a continuidade das comunicações institucionais do Coren-RS, incluindo fornecimento de equipamentos (telefones IP e headsets), portabilidade numérica, tráfego de voz e serviços de implantação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Métrica / Unidade de Medida	Qtd.	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total para 36 meses
	A - Custos Recorrentes (Mensais)							
	1.1	Solução integrada de PABX em Nuvem (SaaS) e Comunicação Unificada, contemplando: no mínimo, 120 (cento e vinte) licenças de usuários (com mobilidade, softphone e URA); Tronco SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos; gravação automática de chamadas; e módulo de Contact Center (ativo e receptivo) provido de discador preditivo inteligente e emissão de relatórios gerenciais.	26077	Licença / Assinatura Mensal	1	R$ 5.584,00	R$ 5.584,00	R$ 201.024,00
	1.2	Fornecimento, sob regime de locação, de headsets profissionais biauriculares com conexão USB Tipo A, para operação integrada aos softphones e à solução de comunicação unificada.	18627	Unidade	30	R$ 24,66	R$ 739,80	R$ 26.632,80
	1.3	Fornecimento, sob regime de locação, de Telefone IP corporativo provido de 2 (duas) portas de rede Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).	18627	Unidade	80	R$ 45,57	R$ 3.645,60	R$ 131.241,60
		Fornecimento, sob regime de locação, Telefone						

1	1.4	IP Corporativo Avançado (para Telefonista) com 2 (duas) portas Gigaethernet (10/100/1000 Mbps) com suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas.	18627	Unidade	1	R$ 49,90	R$ 49,90	R$ 1.796,40
	1.5	Fornecimento, em regime de locação, de módulo de expansão de teclas contemplando, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, com garantia de total compatibilidade técnica, lógica e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado do item 1.4.	18627	Unidade	1	R$ 33,46	R$ 33,46	R$ 1.204,56
	1.6	Assinatura de 1 (um) número telefônico fixo institucional (51) 3378-5500, contemplando o serviço de portabilidade numérica.	26182	Serviço / Assinatura Mensal	1	R$ 10,67	R$ 10,67	R$ 384,12
	1.7	Serviço de plano corporativo com franquia ilimitada para chamadas locais e de longa distância nacional (LDN), destinadas a telefones fixos e móveis de qualquer operadora.	26115, 26131, 26123 e 26140	Serviço Mensal	1	R$ 1.058,11	R$ 1.058,11	R$ 38.091,96
	Total de Custos Recorrentes para 36 meses							**R$ 400.375,44**
	B - Custos Não Recorrentes (Serviços Únicos)							
	1.8	Serviços técnicos não recorrentes de implantação, migração, parametrização, integração, treinamento e operação assistida da solução.	26972, 3840	Serviço Único	1	R$ 5.816,39	-	R$ 5.816,39
	Total de Custos Não Recorrentes							**R$ 5.816,39**
Valor Total Máximo da Contratação (A + B)								**R$ 406.191,83**

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. O serviço é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, modelada sob o Princípio da Responsabilidade Única *(Single Point of Contact - SPOC).*

1.5. O prazo de vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de assinatura do respectivo instrumento, admitindo-se prorrogações sucessivas até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação justifica-se pela necessidade de o Coren-RS assegurar a continuidade do atendimento telefônico institucional e ao público, em decorrência do iminente encerramento da vigência do Contrato nº 029/2022, cuja prorrogação não é mais legalmente possível. A descontinuidade comprometeria diretamente as atividades e o relacionamento com aproximadamente 160 mil profissionais de enfermagem e demais públicos.

2.2. Adicionalmente, busca-se modernizar a atual solução considerando a ampliação do quadro funcional, a necessidade de atendimento presencial, remoto e híbrido, o aperfeiçoamento dos fluxos por URA, a implantação de discador automático inteligente para setor de Arrecadação (estimativa de acréscimo de 1.200 minutos de produtividade) e a gravação e rastreabilidade de chamadas.

2.3. O objeto está formalmente alinhado ao Plano de Contratações Anual (PCA) de 2026, especificamente vinculado ao Identificador nº 327 (Grupo 8 e Subgrupo 8.3), atendendo diretamente às diretrizes de planejamento estabelecidas no Art. 18 da Lei nº 14.133/2021. O documento do PCA na íntegra poderá ser consultado por meio do endereço eletrônico do Portal da Transparência institucional:

https://www.portalcoren-rs.gov.br/docs/Licitacoes/PlanosContratacoesAnual/plano_anual_26118910837be4dd0f54bc7af37da1a6.pdf

2.4. A área requisitante é o Departamento de Tecnologia da Informação, sob responsabilidade do Coordenador Tiago Milioli da Rocha.

2.5. Justificativa do não parcelamento (Lote Único): Em que pese a regra do parcelamento do objeto prevista no Art. 40, § 2º, da Lei nº 14.133/2021 e na Súmula 247 do TCU, a adoção de Lote Único justifica-se técnica e economicamente pelo Princípio da Responsabilidade Única (SPOC). A telefonia em nuvem integrada por tecnologia VoIP/SaaS caracteriza-se como solução sistêmica e indivisível, na qual o software de PABX IP, os canais de comunicação (Tronco SIP), os terminais (telefones IP e headsets) e o suporte operam em regime de estreita interdependência. A fragmentação do objeto entre múltiplos fornecedores geraria severa diluição de responsabilidade técnica em caso de falhas, risco de conflito de atribuições e aumento do custo de transação para a Administração na gestão de múltiplos contratos.

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

3.1. A solução a ser contratada consiste em serviço continuado de Telefonia Corporativa e Comunicação Unificada por PABX em Nuvem, no modelo SaaS, composto pelos seguintes elementos:

3.1.1. Plataforma de PABX em nuvem com gerenciamento centralizado via interface web segura (HTTPS), que conceda autonomia total à Contratante para a gestão do sistema, incluindo criação, alteração, bloqueio e exclusão de ramais, usuários, filas de atendimento, grupos de busca, Unidades de Resposta Audível (URA) e regras de roteamento de chamadas, além do fornecimento de relatórios gerenciais e operacionais.

3.1.2. Licenças para pelo menos 120 usuários ou ramais (ativos).

3.1.3. Softphones para desktop, dispositivos móveis e ambiente web.

3.1.3.1. O softphone para dispositivos móveis deve suportar "*Push Notifications*", garantindo o recebimento de chamadas em segundo plano para economizar o consumo de energia do dispositivo.

3.1.4. Fornecimento de 30 (trinta) headsets profissionais que atendam às especificações técnicas mínimas descritas a seguir, admitindo-se equipamentos de qualidade, desempenho e funcionalidade equivalentes ou superiores:

3.1.4.1. Equipamento: Headset (Protetor auricular com microfone) profissional, com conexão USB, formato biauricular (estéreo).

3.1.4.2. Conectividade: Interface de conexão nativa USB Tipo-A (USB-A), tecnologia Plug & Play (dispensando a instalação de drivers adicionais para funcionamento básico).

3.1.4.3. Arquitetura de Áudio (Biauricular): Formato estéreo (fone duplo), cobrindo ambas as orelhas, com isolamento acústico passivo para aumento do foco do operador.

3.1.4.4. Controle de Chamada Integrado: Unidade de controle integrada ao cabo contendo botões para: ajuste de volume, função Mudo (Mute) com indicador visual em LED (mudança de cor quando silenciado), e botão para atender/encerrar chamadas.

3.1.4.5. Haste de microfone ajustável e flexível, permitindo o uso do microfone tanto do lado esquerdo quanto do direito.

3.1.4.6. Compatibilidade com os principais sistemas operacionais do mercado (pelo menos o S.O. Windows 10/11).

3.1.5. Fornecimento de 80 (oitenta) telefones IP corporativos que atendam às especificações técnicas mínimas descritas a seguir, admitindo-se equipamentos de qualidade, desempenho e funcionalidade equivalentes ou superiores:

3.1.5.1. Interface de Rede: Dupla porta Ethernet Gigabit (10/100/1000 Mbps), com suporte nativo a Power over Ethernet (PoE — padrão IEEE 802.3af) em pelo menos uma das portas, permitindo a alimentação elétrica estável do terminal diretamente através do cabo de rede de dados.

3.1.5.2. O equipamento deverá acompanhar fonte de alimentação bivolt automática (110V/220V) para contingência nas localidades onde não houver infraestrutura de switches PoE disponível.

3.1.5.3. Suporte a pelo menos o protocolo SIPv2 (RFC3261), permitindo configuração de no mínimo 2 contas SIP independentes.

3.1.5.4. Tela gráfica LCD de no mínimo 2.3 polegadas com resolução de 132x64 pixels e luz de fundo (backlight).

3.1.5.5. Áudio: Áudio em alta definição (HD Voice) no monofone e no viva-voz full-duplex com cancelamento de eco acústico (AEC). Suporte aos codecs de áudio Opus, G.722, G.711 a/u e G.729.

3.1.5.6. Recursos de Telefonia: Conferência local com pelo menos 3 participantes, transferência de chamadas, chamada em espera, discagem rápida, "mudo", "não perturbe" (DND) e histórico de chamadas.

3.1.5.7. Conectividade: Entrada dedicada para conexão de headset profissional. Base de mesa articulada com inclinação ajustável.

3.1.5.8. Segurança: Suporte a criptografia de voz via TLS/SRTP, segurança de transporte de dados como L2TP/IPSec e/ou OpenVPN.

3.1.5.9. Suporte a provisionamento automático (Auto-Provisioning / RPS) compatível com os principais fabricantes e plataformas de mercado.

3.1.6. Fornecimento de 1 (um) Telefone IP Corporativo Avançado (para Telefonista) que atenda às seguintes especificações técnicas mínimas:

3.1.6.1. Suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas, garantindo total compatibilidade e interoperabilidade com o equipamento descrito no item 3.1.7.

3.1.6.2. Interface de Rede (Telefone de Telefonista): Mínimo de 2 (duas) portas Gigabit Ethernet (10/100 /1000 Mbps) com suporte nativo a Power over Ethernet (PoE — padrão IEEE 802.3af).

3.1.6.3. O equipamento deverá acompanhar fonte de alimentação bivolt automática (110V/220V) para contingência nas localidades onde não houver infraestrutura de switches PoE disponível.

3.1.6.4. Suporte a provisionamento automático (Auto-Provisioning / RPS) compatível com os principais fabricantes e plataformas de mercado.

3.1.6.5. Conectividade: Entrada dedicada para conexão de headset profissional. Base de mesa articulada com inclinação ajustável.

3.1.6.6. Recursos de Telefonia: Conferência local com pelo menos 3 participantes, transferência de chamadas, chamada em espera, discagem rápida, "mudo", "não perturbe" (DND) e histórico de chamadas.

3.1.6.7.Suporte a pelo menos o protocolo SIPv2 (RFC3261), permitindo configuração de no mínimo 2 contas SIP independentes.

3.1.6.8. Áudio: Áudio em alta definição (HD Voice) no monofone e no viva-voz full-duplex com cancelamento de eco acústico (AEC). Suporte aos codecs de áudio Opus, G.722, G.711 a/u e G.729.

3.1.7. Fornecimento de 1 (um) módulo de expansão de teclas (console/teclado estendido) que atenda às seguintes especificações técnicas mínimas:

3.1.7.1. Contemplar, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, admitindo-se o acoplamento em série (cascateamento) de dois ou mais módulos menores para atender a quantidade exigida;

3.1.7.2. As teclas devem permitir a configuração de facilidades como discagem rápida, monitoramento de linhas e monitoramento de ramais com função BLF (*Busy Lamp Field*), contendo sinalização visual em LED ou *display* LCD para indicar de forma clara os status do ramal (livre, chamando ou ocupado);

3.1.7.3. Garantir total compatibilidade técnica, lógica e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado especificado no item 3.1.6, sem a necessidade de adaptações ou componentes de terceiros.

3.1.8. Tronco SIP com pelo menos 30 canais simultâneos para chamadas externas originadas e recebidas.

3.1.9. Tráfego ilimitado para chamadas locais e de longa distância nacional (com uso do código de seleção da contratada) para telefones fixos e móveis.

3.1.9.1. Para fins do pacote ilimitado descrito no item 3.1.9, consideram-se incluídas, sem qualquer custo adicional, as chamadas locais e de longa distância destinadas a números com prefixos 400X (como 4003 e 4004).

3.1.9.2. O acesso a serviços de utilidade pública e emergência (190, 192, 193, etc.) e números 0800 deverá ser garantido de forma gratuita.

3.1.9.3. A contratada deverá promover o bloqueio prévio de chamadas sainte para serviços de tarifação especial, interatividade ou entretenimento (tais como 0300, 0500, 0900 e DDI).

3.1.10. Portabilidade do número institucional (51) 3378-5500.

3.1.11. URA multinível (pelo menos 04 nívels de atendimento), grupos de toque, filas, transbordo e regras de encaminhamento.

3.1.12. Módulo de Contact Center com agentes, supervisores, filas, monitoramento em tempo real, indicadores e relatórios;

3.1.13. Módulo de gravação automática de chamadas, configurado para armazenar o áudio de até 100% das interações telefônicas (ativas e receptivas) em repositório seguro e criptografado na nuvem da Contratada (ambiente SaaS).

3.1.13.1. A solução deverá estar dimensionada e licenciada para suportar a gravação de, no no mí, 20 (vinte) ramais ou agentes simultaneamente. Caberá à Contratante definir, parametrizar e alterar, a qualquer tempo, quais ramais ou agentes terão suas chamadas gravadas, garantindo a captura integral das chamadas destes usuários sem perda ou bloqueios por limite de canais simultâneos.

3.1.13.2. A plataforma deverá disponibilizar interface web segura para auditoria, busca, reprodução e *download* dos arquivos pelos supervisores e fiscais do Coren-RS, com controle de acesso restrito (baseado em perfis) e trilha de auditoria (logs de acesso e ações).

3.1.13.3. A infraestrutura de armazenamento (*storage*) fornecida no escopo do SaaS deverá possuir capacidade mínima de 40 GB e garantir a retenção histórica ininterrupta de todas as gravações por um período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de realização de cada chamada.

3.1.13.4. Caso a ocupação do espaço de armazenamento atinja 80% (oitenta por cento) de sua capacidade total, a Contratada deverá emitir alerta automático para os fiscais da Contratante, gerar um *backup* (cópia de segurança) dos arquivos mais antigos e disponibilizá-lo para *download* e guarda definitiva pelo Coren-RS.

3.1.14. Módulo de discador automático com recursos preditivos, progressivos ou funcionalmente equivalentes, que consiga pelo menos realizar 4 chamadas automáticas simultâneas;

3.1.15. Painel gerencial ou wallboard para acompanhamento da operação de atendimento e relatórios de gestão.

3.1.16. APIs documentadas ou mecanismos equivalentes para integração com sistemas e canais institucionais;

3.1.17. Implantação, migração, configuração, testes, treinamento e operação assistida.

3.1.18. Suporte técnico, manutenção e monitoramento durante toda a vigência contratual.

3.1.19. A contratada deverá assegurar a disponibilidade mensal mínima de 99%, bem como atendimento técnico compatível com a criticidade dos serviços de comunicação institucional.

3.1.20. A infraestrutura em nuvem (*datacenter*) da solução deverá estar fisicamente localizada no Brasil ou, na hipótese de utilização de datacenters situados no exterior, a Contratada deverá comprovar estar em conformidade com as regras de Transferência Internacional de Dados Pessoais previstas no Art. 33 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e nas regulamentações expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

3.1.21. É desejável (opcional) que a infraestrutura em nuvem (*datacenter)* observe padrões reconhecidos de segurança da informação, a exemplo das normas ISO 27001, SOC 2 ou equivalentes, admitindo-se a comprovação de conformidade mediante certificados, relatórios de auditoria ou atestados de capacidade técnica.

5.1.22. Desmobilização e Portabilidade de Dados: A contratada deverá fornecer um Plano de Desmobilização ao fim do contrato, garantindo a exportação irrestrita de todas as gravações, históricos de chamadas e relatórios para a autarquia, prevenindo o "vendor lock-in" (dependência do fornecedor).

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1 O objeto principal deste edital (PABX Virtual) deverá ser instalado em Datacenter da contratada e os equipamentos telefônicos, softphones deverão ser entregues, instalados e configurados de forma física na Sede e na forma física ou remota nas Subseções conforme localidades abaixo:

- Sede: Av Plinio Brasil Milano, 1155 Porto Alegre RS – CEP: 90480-165;
- Subseção de Caxias do Sul: Rua Pinheiro Machado, nº 2.659, sala 602 – CEP: 95020-172;
- Subseção de Passo Fundo: Rua Moron, nº 1324, sala 703 – CEP: 99010-031;
- Subseção de Santa Cruz: Rua Vinte e Oito de Setembro, nº 221, sala 504 – CEP: 96810-042;
- Subseção de Santa Maria - Rua Dr. Alberto Pasqualini, nº 35, sala 101, Centro – CEP: 97015-010;
- Subseção de Santa Rosa - Rua Minas Gerais, nº 55, sala 604 – CEP: 98780-118;
- Subseção de Pelotas - Rua Barão de Santa Tecla, nº 583, sala 705 – CEP: 96010-140;

- Subseção de Uruguaiana - Rua Quinze de Novembro, nº 1426, sala 20 – CEP: 97501-570.

4.1.2. Assegurar a continuidade do atendimento telefônico institucional;

4.1.3. A solução deverá preservar o número telefônico institucional (51) 3378-5500, mediante a coordenação e execução do processo de portabilidade numérica pela Contratada.

4.1.4. Melhorar a capacidade de atendimento aos profissionais de enfermagem e demais públicos;

4.1.5. Reduzir o Tempo Médio de Espera (TME) nas filas de atendimento;

4.1.6. Reduzir a taxa de abandono de chamadas;

4.1.7. Permitir a distribuição organizada de chamadas entre setores, equipes e agentes;

4.1.8. Disponibilizar recursos de atendimento automatizado por URA;

4.1.9. Viabilizar a operação de atendimento presencial, remoto e híbrido;

4.1.10. Possibilitar a supervisão, monitoramento e geração de relatórios sobre o desempenho do atendimento;

4.1.11. Permitir a gravação e a rastreabilidade das interações telefônicas;

4.1.12. Apoiar campanhas de recuperação de créditos, regularização cadastral e outras comunicações institucionais por meio de discador automático;

4.1.13. Permitir a integração da telefonia com sistemas institucionais, soluções de inteligência artificial (como transcrição das ligações e atendimento das chamadas por "voicebot") e, quando aplicável, com canais digitais (incluindo Whatsapp Business API) — notadamente plataformas de CRM, ferramentas de colaboração e aplicativos de mensageria.

4.1.14. Reduzir a dependência de infraestrutura física própria de PABX e simplificar sua administração;

4.1.16. Garantir escalabilidade da solução conforme a evolução das necessidades institucionais;

4.1.17. A Contratada deverá assegurar a disponibilidade mensal mínima de 99% (noventa e nove por cento) para a plataforma em nuvem, medida mensalmente e aferida conforme o IMR previsto no Capítulo 8 deste Termo de Referência.

Requisitos de Capacitação

4.2. A execução contratual deverá incluir treinamento presencial ou remoto, com carga horária mínima de 8 (oito) horas para administradores do Departamento de TI, supervisores de atendimento e usuários finais, abrangendo:

4.2.1. Administradores de TI: gestão de ramais, usuários, rotas, acessos e configurações da plataforma;

4.2.2. Supervisores de atendimento: gestão de filas, relatórios, monitoramento em tempo real e auditoria de gravações;

4.2.3. Usuários finais e agentes: operação de softphones, telefones IP, headsets e terminais telefônicos;

4.2.4. O treinamento deverá ser ministrado antes do go-live definitivo da solução, podendo ser realizado de forma presencial na Sede do Coren-RS em Porto Alegre ou remoto por videoconferência, a critério e conveniência da Contratante.

4.2.5. A Contratada deverá disponibilizar material didático em língua portuguesa (manuais, guias rápidos e vídeos tutoriais) para todos os perfis de usuários, acessível durante toda a vigência contratual.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal de 1988, Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos), Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de

dezembro de 2022 (contratações de TIC), Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 (pesquisa de preços), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e regulamentações da ANATEL, Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego (ergonomia — quando aplicável aos headsets), Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) — logística reversa de equipamentos e demais legislações e normas aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades:

4.4.1. Manutenção corretiva: restauração da solução ou de seus componentes em caso de falha, incidente ou degradação de qualidade, nos prazos estabelecidos no IMR;

4.4.2. Manutenção preventiva: ações programadas de atualização de software, patches de segurança e verificações periódicas da plataforma, preferencialmente realizadas fora do horário de expediente, com comunicação prévia à Contratante com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;

4.4.3. Manutenção evolutiva: a solução deverá ser atualizada para novas versões disponibilizadas pela fabricante durante a vigência contratual, sem custos adicionais para o Coren-RS;

4.4.4. Eventuais manutenções preventivas que impliquem interrupção do serviço deverão ser previamente aprovadas pela Contratante e comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços de implantação deverão ser concluídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato e da emissão da Ordem de Serviço de implantação, conforme o cronograma detalhado no item 4.6 deste Termo de Referência.

4.6. A execução dos serviços de implantação observará o seguinte cronograma estimado:

Etapa	Atividades	Prazo	Critério de Aceite
Etapa 1: Alinhamento e Parametrização	Reunião de *kick-off*; Mapeamento de ramais, filas e URA;	D+1 a D+3	Relatório de mapeamento aprovado;
Etapa 2: Ativação Lógica	Liberação do ambiente em nuvem e credenciais; Ativação da plataforma	D+4 a D+8	Ambiente PABX em Nuvem ativo para configuração
Etapa 3: Entrega de Hardware	Entrega de terminais físicos (telefones IP e headsets)	D+4 a D+30	Nota Fiscal dos terminais entregue ao Coren-RS (confirmação de aceite).
Etapa 4: Adequação de Infraestrutura	Configuração e suporte remoto para parametrização da rede e infraestrura local	D+6 a D+10	Rede local homologada para tráfego de voz e dados
Etapa 5: Homologação e Capacitação	Testes lógicos; Treinamento de usuários;	D+11 a D+14	Termo de Aceite Técnico Parcial emitido

Etapa 6: Operação Temporária	Go-live via número provisório; Limite por parte da contratada solicitar a portabilidade	D+15 a D+20	Coren-RS operando na nova plataforma sem indisponibilidade
Etapa 7: Ativação Definitiva e Operação Assistida	Conclusão da portabilidade do Nº (51) 3378-5500; 10 (dez) dias de operação assistida pós-portabilidade	D+21 a D+30	Portabilidade homologada; Termo de Aceite emitido

4.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8. Todos os prazos, quando não expressos de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

4.9. Na execução dos serviços continuados, deverão ser observados os seguintes prazos de atendimento a incidentes (SLA):

Atividade/Incidente	Prazo máximo de início de atendimento (em dia útil)	Prazo máximo de solução (em dias úteis)
Incidente Crítico (Plataforma indisponível / todos os ramais sem comunicação)	1 (uma) hora	4 (quatro) horas corridas
Incidente de Alto Impacto (degradação severa de qualidade de voz ou falha em módulo crítico)	2 (horas) horas	8 (oito) horas corridas
Incidente de Médio Impacto (falha em ramal individual ou funcionalidade não crítica)	1 (um) dia útil	2 dias úteis
Incidente de Baixo Impacto / Requisição de Serviço	1 (um) dia útil	5 dias úteis

4.9.1. Para incidentes classificados como de **Médio Impacto, Baixo Impacto** ou **Requisições de Serviço**, o atendimento e o suporte técnico serão prestados obrigatoriamente em horário comercial (de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, exceto feriados nacionais).

4.9.2. Para incidentes classificados como **Crítico** (indisponibilidade da plataforma ou de todos os ramais) ou de **Alto Impacto** (degradação severa da qualidade ou falha em módulo crítico), o regime de suporte técnico, abertura de chamados e contagem dos prazos máximos de início de atendimento e de solução (SLA) será de **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (regime 24/7/365)**, de forma ininterrupta, não se limitando ao horário de expediente do Coren-RS.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.10. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na na LGPD (Lei nº 13.709/2018), além de:

4.10.1. Criptografia de voz via TLS/SRTP nos terminais IP e na plataforma;

4.10.2. Autenticação segura de usuários na plataforma de administração;

4.10.3. Controle granular de perfis e permissões de acesso (administrador, supervisor, agente, usuário final);

4.10.4. Trilhas de auditoria e logs de acesso, configurações e chamadas;

4.10.5. Proteção de dados pessoais dos profissionais de enfermagem eventualmente presentes nas gravações, com controle de acesso restrito;

4.10.6. O datacenter da solução deverá estar fisicamente localizado no Brasil ou o fornecedor deverá garantir conformidade integral com as regras de transferência internacional da LGPD;

4.10.7. É desejável que a infraestrutura em nuvem observe padrões reconhecidos de segurança da informação, a exemplo das normas ISO 27001 ou SOC 2, admitindo-se comprovação mediante certificados ou relatórios de auditoria.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.11. Os serviços e equipamentos deverão estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais, baseadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.11.1. Sustentabilidade e Logística Reversa: os equipamentos físicos (telefones IP e headsets) fornecidos sob locação deverão possuir comprovação de baixo consumo de energia ou certificações equivalentes. A Contratada assumirá a responsabilidade integral pela logística reversa e pelo descarte ecológico de todos os equipamentos físicos que atinjam o fim de sua vida útil ou que sejam recolhidos ao término da vigência contratual, em estrita conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Decreto nº 10.240/2020;

4.11.2. Acessibilidade Digital: é desejável que as interfaces da solução — softphones, painéis de operação e plataformas de administração — possuam recursos de acessibilidade compatíveis com tecnologias assistivas nativas dos sistemas operacionais, com alinhamento às diretrizes WCAG (Web Content Accessibility Guidelines);

4.11.3. Ergonomia: é desejável que os headsets fornecidos estejam em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego, garantindo saúde ocupacional e conforto aos operadores em jornadas contínuas de atendimento.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.12. Os serviços deverão ser executados observando-se as seguintes diretrizes de arquitetura tecnológica:

4.12.1. Plataforma em nuvem (SaaS): a solução de PABX deverá ser integralmente hospedada em datacenter da Contratada, dispensando a aquisição ou manutenção de servidores físicos pelo Coren-RS;

4.12.2. Protocolo SIP: a plataforma deverá suportar o protocolo SIPv2 (RFC 3261), sendo compatível com os terminais IP e softphones especificados;

4.12.3. Softphone multiplataforma: A Contratada deverá fornecer aplicativo proprietário ou licenciado compatível de forma nativa com os sistemas operacionais Windows 10 e 11 (plataformas de desktop), Android (versão 10 ou superior) e iOS (versão 14 ou superior), além de suporte a WebRTC para operação direta via navegadores web homologados (Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox), contendo obrigatoriamente suporte a *Push Notifications* para recebimento de chamadas em segundo plano.

4.12.4. Integração via API: a plataforma deverá disponibilizar APIs REST documentadas ou webhooks para integração com sistemas institucionais do Coren-RS, CRM, canais de mensageria (WhatsApp Business API) e soluções de inteligência artificial;

4.12.5. Qualidade de Voz (QoS): a solução deverá suportar e recomendar a implementação de QoS (Quality of Service) na rede local do Coren-RS para priorização do tráfego de voz sobre dados;

4.12.5.1. A plataforma em nuvem deverá ser configurada pela Contratada para priorizar dinamicamente a utilização de codecs de áudio em alta definição (HD Voice - Opus ou G.722). A utilização de codecs de alta compressão e menor banda (como o G.729) só será permitida de forma excepcional e automatizada pela plataforma em cenários onde houver degradação extrema da largura de banda da internet local do usuário, visando garantir a resiliência e a estabilidade da chamada.

4.12.6. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.13. Os serviços deverão observar os seguintes requisitos de projeto e de implementação:

4.13.1. O ambiente de PABX em Nuvem deverá ser configurado para refletir os fluxos operacionais do Coren-RS, incluindo: estrutura de ramais por setor e subseção, regras de roteamento de chamadas, menus da URA multinível, grupos de toque, filas de atendimento e transbordo;

4.13.2. A ativação, parametrização e go-live da solução lógica (plataforma em nuvem e softphones) são independentes do cronograma de entrega física dos terminais IP e headsets. Eventuais atrasos na entrega de hardware não autorizam a postergação das etapas de configuração, treinamento ou portabilidade numérica;

4.13.3. A Contratada deverá mapear previamente os fluxos internos de cada setor, filas de Contact Center, regras de transbordo e menu multinível da URA, realizando a parametrização completa para refletir e otimizar os processos do Coren-RS;

4.13.4. A Contratada deverá auxiliar a equipe técnica do Coren-RS na avaliação e preparação da infraestrutura de rede local para assegurar que a rede esteja apta a receber os terminais IP e h*eadsets*.

Requisitos de Implantação

4.14. Os serviços de implantação deverão observar:

4.14.1. Operação paralela durante a fase de implantação: a solução nova e a atual deverão coexistir de forma paralela durante as fases de parametrização, testes e treinamento, garantindo a continuidade do atendimento;

4.14.2. Fornecimento de número externo temporário (contingência): caso necessário para evitar descontinuidade durante a portabilidade, a Contratada deverá disponibilizar número externo receptivo provisório integrado à nova plataforma, sem qualquer ônus adicional ao Coren-RS, assegurando o pleno funcionamento do serviço;

4.14.3. O procedimento de ativação definitiva da portabilidade numérica (cut-over) deverá ser agendado preferencialmente fora do horário de expediente regular do Conselho, visando mitigar impactos e eliminar riscos de indisponibilidade durante o horário de atendimento ao público;

4.14.4. A migração definitiva do número (51) 3378-5500 estará condicionada à emissão de aceite técnico pela equipe de fiscalização do Coren-RS, após validação da estabilidade operacional, qualidade de voz e conformidade dos fluxos parametrizados;

4.14.5. Ao término da vigência contratual, a Contratada deverá apresentar Plano de Desmobilização com prazo mínimo de 90 (noventa) dias de antecedência, garantindo a exportação irrestrita de gravações, históricos, relatórios e configurações em formatos abertos.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.15. O prazo de garantia dos equipamentos (telefones IP e headsets) fornecidos sob regime de locação será mantido durante toda a vigência contratual, sendo de responsabilidade integral da Contratada a substituição de equipamentos defeituosos no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da comunicação do defeito.

4.16. As atualizações de firmware e software da plataforma PABX em Nuvem, bem como eventuais expansões de funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, deverão ser aplicadas pela Contratada durante a vigência contratual, sem custos adicionais ao Coren-RS.

Requisitos de Experiência Profissional

4.17. Os serviços de implantação, configuração, suporte e manutenção deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos e na tecnologia em questão, com todos os recursos ferramentais necessários à prestação dos serviços.

4.18. A Contratada deverá comprovar, mediante solicitação da Contratante a qualquer momento durante a vigência contratual e a execução dos serviços, que os profissionais responsáveis pela implantação possuem as devidas certificações ou comprovações de treinamento técnico nas soluções e tecnologias envolvidas no escopo do objeto, tais como PABX em Nuvem, VoIP, SIP, Contact Center, softphones e terminais IP.

Requisitos de Formação da Equipe

4.19. A equipe técnica da Contratada responsável pela implantação e pelo suporte deverá ser composta por pelo menos 1 (um) profissional com formação técnica ou superior em Telecomunicações, Redes, Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas, ou com experiência comprovada mínima de 1 (um) ano em soluções de telefonia em nuvem.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.20. A execução dos serviços de implantação estará condicionada ao recebimento, pelo Contratado, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.21. Para os serviços continuados de suporte e manutenção durante a vigência, o Contratado deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma:

4.21.1. Suporte para incidentes em horário comercial, entre 8h às 17h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais), por telefone, WhatsApp corporativo, sistema de chamados e e e-mail.

4.22. A Contratada deverá disponibilizar sistema de abertura e acompanhamento de chamados (helpdesk ou ITSM), com número de protocolo, registro de histórico e acesso às informações pelo Coren-RS.

4.23. A execução dos serviços deverá ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.24. O Contratado deverá observar integralmente os seguintes requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

4.24.1. Assinatura do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo por parte do representante legal da Contratada;

4.24.2. Assinatura de Termo de Ciência por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na execução contratual;

4.24.3. Comunicação imediata ao Gestor do Contrato em caso de incidentes de segurança, vazamento de dados ou acesso não autorizado a informações do Coren-RS;

4.24.4. Cumprimento integral das disposições da LGPD (Lei nº 13.709/2018) no que se refere ao tratamento de dados pessoais de profissionais de enfermagem eventualmente presentes nas gravações ou nos sistemas integrados;

4.24.5. Tratamento dos dados do Coren-RS como informações confidenciais, vedada sua divulgação, reprodução, cessão ou utilização para fins alheios ao objeto contratual.

Vistoria

4.25. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, em razão da natureza predominantemente remota da solução (PABX em Nuvem/SaaS), que independe de infraestrutura física no órgão para sua operação.

Subcontratação

4.26. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, em razão da adoção do Princípio da Responsabilidade Única (SPOC), que exige que um único fornecedor responda integralmente pela entrega, estabilidade, cumprimento dos SLAs e suporte técnico de ponta a ponta da solução de voz do Coren-RS.

Da exigência de amostra

4.27. Não será exigida apresentação de amostras físicas, em razão das características do objeto contratado (serviço de software em nuvem/SaaS). Para os equipamentos (telefones IP e headsets), os requisitos técnicos mínimos constam no item 3.2 deste Termo de Referência e serão verificados na fase de habilitação técnica mediante apresentação de catálogos, fichas técnicas ou comprovação de certificação ANATEL.

Indicação de marcas ou modelos

4.28. Na presente contratação, não haverá exigência ou indicação de marca, fabricante, modelo ou plataforma específica. A solução e os equipamentos ofertados deverão atender integralmente às especificações técnicas, parâmetros de desempenho e padrões de qualidade exigidos neste Termo de Referência.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.29. Não há vedação à utilização de qualquer marca ou produto específico na execução desta contratação. Serão aceitos quaisquer produtos, fabricantes ou soluções, desde que comprovado o atendimento rigoroso a todas as especificações técnicas, normativas de segurança e requisitos mínimos descritos neste instrumento.

Da exigência de carta de solidariedade

4.30. Não será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante para esta contratação, em razão das características do objeto licitado.

Garantia da contratação

4.31. Não haverá exigência de garantia de execução contratual prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133 /2021, considerando-se:

a) o valor global do contrato não caracteriza contratação de grande vulto;

b) o objeto é serviço continuado com faturamento mensal proporcional à execução;

c) o modelo *SaaS* reduz o risco de inadimplemento total, pois os serviços podem ser suspensos imediatamente em caso de descumprimento.

Margem de Preferência

4.32. Não foi identificado decreto vigente que estabeleça margem de preferência para o objeto desta contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.33. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.33.1. Extensão territorial da prestação dos serviços: Sede (Porto Alegre/RS) e 7 (sete) Subseções em cidades do interior do Rio Grande do Sul;

4.33.2. Média de chamadas simultâneas: 26 (vinte e seis) chamadas simultâneas, com pico máximo de 30 (trinta), apurado com base em relatórios de tráfego do período setembro/2025 a agosto/2026;

4.33.3. Média mensal de minutos de saída: 2.784 minutos (com pico de 4.607 minutos Agosto de 2026);

4.33.4. Estimativa de acréscimo com discador automático (setor de Arrecadação): +1.200 minutos/mês, elevando a média de chamadas de saída de 2.784 minutos para aproximadamente 4.000 minutos/mês;

4.34.5. Os equipamentos (telefones IP e headsets) serão fornecidos sob regime de locação, permanecendo de propriedade da Contratada durante toda a vigência contratual, devendo ser recolhidos ao término;

4.34.6. Os quantitativos representam a necessidade inicial estimada. A Administração será faturada apenas pelos equipamentos e licenças efetivamente ativados.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordens de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas pelos fiscais;

5.1.4. Aplicar ao Contratado as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao Contratado dentro dos prazos preestabelecidos no contrato;

5.1.6. Comunicar ao Contratado todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços;

5.1.7. Fornecer à Contratada os documentos e procurações necessários para a tramitação do processo de portabilidade numérica junto à operadora doadora;

5.1.8. Mapear, com apoio da Contratada, os fluxos internos de atendimento, ramais, filas e menus de URA antes do início da implantação;

5.1.9. Validar e emitir aceites técnicos em cada etapa do cronograma de implantação;

5.1.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.11. Prever que os dados, gravações, históricos, relatórios e configurações gerados durante a execução contratual pertençam ao Coren-RS.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato;

5.2.3. Executar os serviços de implantação conforme o cronograma definido no item 4.6, mantendo o Coren-RS informado sobre o andamento de cada etapa;

5.2.4. Coordenar e executar integralmente o processo de portabilidade numérica do número (51) 3378- 5500 junto às operadoras envolvidas;

5.2.5. Garantir a disponibilidade mensal mínima de 99% da plataforma em nuvem, conforme o IMR;

5.2.6. Disponibilizar suporte técnico durante o horário comercial para incidentes durante toda a vigência contratual;

5.2.7. Manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações do Coren-RS, incluindo dados pessoais de profissionais de enfermagem;

5.2.8. Realizar treinamento dos usuários conforme requisitos do item 4.2;

5.2.9. Realizar a logística reversa dos equipamentos físicos ao término do contrato ou em caso de defeito;

5.2.10. Garantir a exportação de todas as gravações, históricos e dados ao término da vigência, em formatos abertos;

5.2.11. Apresentar Plano de Desmobilização com antecedência mínima de 90 dias do término da vigência;

5.2.12. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação apresentadas no processo licitatório;

5.2.13. Reparar quaisquer danos causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes ou empregados;

5.2.14. Ceder ao Coren-RS os direitos sobre os dados, gravações, relatórios e configurações gerados durante a execução contratual.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução: em até 3 (três) dias da assinatura do contrato;

6.1.2. Metodologia de execução: a implantação será realizada em etapas sequenciais e interdependentes, conforme cronograma do item 4.6, garantindo operação paralela entre a solução atual e a nova plataforma durante todo o período de implantação;

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços de implantação: conforme item 4.6 deste Termo de Referência, com prazo total de 30 (trinta) dias corridos;

6.1.4. Prestação dos serviços continuados: após o go-live definitivo (Etapa 7), os serviços de suporte, manutenção, monitoramento e tráfego de voz serão prestados de forma continuada, mensalmente, durante toda a vigência de 36 meses

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nas dependências do Coren-RS (Sede e Subseções) listadas no item 4.1.1 deste Termo de Referência, além do ambiente de nuvem da Contratada (datacenter).

6.3. Os serviços de suporte e atendimento de incidentes serão prestados nos horários definidos no item 4.21 deste Termo de Referência.

6.3.1. As manutenções preventivas com janela de indisponibilidade, quando necessárias, serão realizadas preferencialmente em finais de semana ou fora do horário de expediente regular do Conselho (8h às 18h, de segunda a sexta-feira), com comunicação prévia de 48 horas.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar:

6.4.1. Plataforma de PABX em Nuvem completamente configurada e operacional, com as funcionalidades especificadas no item 3.2;

6.4.2. 80 (oitenta) Telefones IP corporativos com dupla porta Gigabit;

6.4.3. 1 (um) Telefone IP Avançado (Telefonista) com 1 (um) módulo de expansão de 80 teclas;

6.4.4. 30 (trinta) Headsets profissionais biauriculares USB-A com controle de chamada integrado;

6.4.5. Todos os cabeamentos, conectores e acessórios necessários à instalação dos terminais IP;

6.4.6. Manuais técnicos e materiais de treinamento em língua portuguesa.

Formas de transferência de conhecimento

6.5. A transferência do conhecimento deverá ser realizada conforme segue:

6.5.1. Treinamento presencial ou remoto para administradores, supervisores e usuários finais, conforme item 4.2;

6.5.2. Disponibilização de manuais, guias rápidos e vídeos tutoriais em português, acessíveis via portal ou repositório durante toda a vigência contratual;

6.5.3. Sessões de acompanhamento técnico (operação assistida) por 10 (dez) dias corridos após o go-live definitivo (Etapa 7).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.6.1. Apresentação do Plano de Desmobilização pela Contratada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do término da vigência;

6.6.2. Exportação de todas as gravações, históricos de chamadas, relatórios e configurações em formatos abertos e não proprietários para mídia ou sistema indicado pelo Coren-RS, sem custos adicionais;

6.6.3. Transferência dos números telefônicos para nova operadora ou plataforma, mediante coordenação da Contratada com a operadora receptora;

6.6.4. Recolhimento de todos os equipamentos físicos (telefones IP, headsets, módulos de expansão) fornecidos sob locação;

6.6.5. Emissão do Termo de Encerramento Contratual pela Contratante após a verificação do cumprimento de todas as obrigações de desmobilização.

Mecanismos formais de comunicação

6.7. São definidos como mecanismos formais de comunicação entre a Contratante e o Contratado:

I) Ordem de Serviço (OS);

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema eletrônico de abertura de chamados (*helpdesk*);

V) E-mails e Cartas com confirmação de recebimento;

VI) Notificações via sistema COMPRASNET ou PNCP, quando cabível.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.8. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante.

6.9. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados diretamente envolvidos na contratação, serão apresentados na Reunião Inicial.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto fisicamente no local de execução do objeto, dada a natureza remota da solução (SaaS/nuvem), devendo, contudo, garantir disponibilidade de contato imediato nos prazos de atendimento definidos no item 4.9.

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

Reunião Inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

7.18. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, anotando no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução.

7.19. A fiscalização técnica abrangerá, especificamente:

7.19.1. Verificação mensal do Relatório de Disponibilidade da plataforma (meta: ≥99%);

7.19.2. Monitoramento do cumprimento dos SLAs de atendimento a incidentes;

7.19.3. Verificação da qualidade de voz reportada pelos usuários;

7.19.4. Acompanhamento da entrega e funcionamento dos equipamentos;

7.19.5. Validação dos relatórios mensais de chamadas, filas e Contact Center fornecidos pela Contratada.

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

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

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

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

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

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

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

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

Recebimento

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

8.4.1 Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório será considerado como conclusão do objeto ou etapa para fins de permitir o recebimento provisório, o último dia do mês da prestação do serviço, considerando que o serviço é faturado mensalmente

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

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

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

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

8.9. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal para fins de faturamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de *5* (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.21. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.21.1. Inspeção Física e Documental dos Equipamentos: Conferência quantitativa e qualitativa dos telefones IP e headsets entregues na Sede e nas Subseções, verificando a aderência estrita às especificações mínimas exigidas (ex: portas Gigabit Ethernet, conexão USB-A, tecnologia *Plug & Play*, selo de homologação da ANATEL e integridade física dos aparelhos);

8.21.2. Testes Funcionais de Roteamento e Plataforma (URA e Filas): Realização de chamadas de teste (simulando atendimento externo e tráfego interno) para validar a correta configuração da árvore da URA multinível, regras de transbordo, distribuição de chamadas nas filas de atendimento, acesso ao correio de voz e funcionamento da gravação automática das chamadas;

8.21.3. Homologação da Portabilidade e Qualidade de Voz: Confirmação da efetivação da portabilidade do número institucional (51) 3378-5500. Serão realizados testes práticos de chamadas simultâneas (entrada e saída via Tronco SIP) para aferir a qualidade do áudio (HD Voice), atestando a ausência de latência, *jitter* ou eco, bem como o correto funcionamento do aplicativo *softphone* nos dispositivos móveis (incluindo o recebimento de chamadas em segundo plano via *Push Notifications*) e desktops;

8.21.4. Validação do Módulo de Contact Center e Discador Automático: Teste prático de usabilidade do painel de supervisão (*wallboard*), validação da geração e extração de relatórios gerenciais e simulação de uma campanha ativa utilizando o discador automático preditivo inteligente para o setor de Arrecadação;

8.21.5. Verificação da Capacitação e Operação Assistida: Confirmação da entrega das credenciais de administração, validação da efetiva realização do treinamento para as equipes do Coren-RS (com a devida lista de presença e entrega dos manuais) e ateste de estabilidade do sistema ao final do período de 10 (dez) dias de operação assistida.

Liquidação

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

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

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

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

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

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

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

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

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da assinatura do contrato.

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

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

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

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

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

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

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

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

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

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

9.1. Serão aplicadas à Contratada, pelas infrações administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - A natureza e a gravidade da infração;

II - As peculiaridades do caso concreto;

III - Circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - Danos causados ao Contratante;

V - Adoção ou aprimoramento de programa de integridade.

9.3. Nos casos de inadimplemento, as ocorrências serão registradas pelo Contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	***Ocorrência***	***Glosa / Sanção***
01	Atraso não justificado no cumprimento das etapas do Cronograma de Implantação e Transição (Setup)	Multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor do Setup (Item 1.8), até o limite de 20 dias. A partir do 21º dia, configura-se inexecução parcial.
02	Atraso por culpa exclusiva da Contratada na solicitação ou condução da Portabilidade Numérica do número (51) 3378-5500.	Multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato, limitada a 15 dias.
03	Atraso na entrega dos equipamentos físicos (telefones IP e headsets em locação).	Multa moratória de 0,3% ao dia sobre o valor mensal da parcela de equipamentos em atraso, até o limite de 30 dias, não impedindo a ativação lógica via softphone.
04	Descumprimento dos prazos de manutenção corretiva e atendimento de incidentes (SLA)	Advertência. Reincidência: Multa compensatória de 1% a 3% sobre o valor da fatura mensal do mês da ocorrência.

05	Indisponibilidade total ou parcial não programada da plataforma em nuvem abaixo do SLA do IMR (<99%).	Aplicação do desconto/glosa previsto no IMR (Capítulo 8). Caso a indisponibilidade seja contínua por mais de 24h, multa de 5% sobre o valor mensal do contrato.
06	Expurgo/descarte precoce de gravações telefônicas antes do prazo regulamentar de 90 dias de retenção ininterrupta.	Multa compensatória de 5% sobre o valor mensal do contrato por ocorrência, além de restauração compulsória do backup.
07	Fornecimento ou utilização de equipamentos (telefones/headsets) em desacordo com as especificações do TR.	Advertência e notificação para substituição em até 5 dias úteis. Caso não substituído, multa de 0,2% ao dia sobre o valor mensal dos itens afetados.
08	Falha na reposição de equipamentos defeituosos dentro do prazo contratual (10 dias)	Multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor mensal da locação do equipamento defeituoso, até a efetiva substituição.
09	Descumprimento das normas de Segurança da Informação e Privacidade (LGPD) ou vazamento de dados sem prejuízo gravíssimo	Multa compensatória de 3% a 5% sobre o valor global do contrato e exigência de sanamento imediato em até 48 horas.
10	Uso indevido, vazamento doloso de dados ou quebra injustificada do Termo de Sigilo e Confidencialidade.	Multa compensatória de 10% sobre o valor global do contrato, rescisão contratual e instauração de processo de Declaração de Inidoneidade.
11	Recusa injustificada em realizar a exportação de gravações, dados e relatórios no encerramento contratual (Desmobilização)	Multa compensatória de 10% sobre o valor global do contrato e retenção do pagamento do último mês até a entrega integral dos dados.
12	Inexecução Parcial com Grave Dano: Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	Multa compensatória de 5% a 15% sobre o valor global do contrato, sem prejuízo da eventual rescisão unilateral do contrato e das demais penalidades previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.
13	Uso indevido de dados ou informações sigilosas do contrato	Penalidade de multa de 5% sobre o valor total do contrato e possibilidade de rescisão contratual.
14	Reincidência no descumprimento de qualquer outra obrigação contratual sem previsão específica.	Advertência formal. Em caso de reincidência, multa compensatória de 1% a 2% sobre o valor da fatura mensal.
15	Degradação na Qualidade do Áudio: Ocorrência de problemas sistêmicos na qualidade de voz (tais como eco, *jitter*, latência excessiva, áudio picotado, ruídos ou voz robotizada) nas chamadas ativas ou receptivas, decorrentes de falha na plataforma em nuvem, nos *codecs* ou no Tronco SIP da Contratada.	Notificação para sanamento no prazo de até 4 (quatro) horas. Persistindo a degradação sem justificativa técnica aceita, multa compensatória de 2% a 5% sobre o valor da fatura mensal por dia de ocorrência.
	Incompletamento de Chamadas Receptivas: Falha no recebimento ou completamento de chamadas externas direcionadas ao Coren-RS (ligações que não completam, emissão indevida de sinal de	Multa moratória de 1% ao dia sobre o valor da fatura mensal até a normalização do tráfego. Se o problema

16	ocupado, chamadas mudas ao atender ou queda sistemática na URA/filas) por culpa da infraestrutura em nuvem, roteamento ou Tronco SIP da Contratada.	afetar mais de 50% das chamadas receptivas por período superior a 8 horas, aplica-se multa compensatória de 5% a 10% sobre o valor da fatura mensal.

9.4. Demais definições referentes as Glosas, encontram-se em Apêndice anexo a este Termo de Referência - Níveis Mínimos de Serviços.

9.5. As penalidades serão aplicadas conforme os critérios de razoabilidade e proporcionalidade da Lei nº 14.133/2021.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

Regime de Execução

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

Qualificação Técnica

10.26. Para fins de qualificação técnica, a Contratada deverá apresentar, no mínimo:

10.26.1. Pelo menos 2 (dois) atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviços de PABX em Nuvem (VoIP/SaaS/Cloud PBX) com, no mínimo, 60 (sessenta) ramais/usuários ativos e pelo menos 15 canais SIP Trunk, por prazo não inferior a 12 (doze) meses consecutivos, compatível em características com o objeto desta contratação;

10.26.2. Comprovação de que a solução ofertada possui Certificação de Homologação ANATEL para os terminais IP (telefones) ofertados, mediante apresentação de número de homologação no portal da ANATEL;

10.26.3. Declaração do fabricante ou da própria licitante, atestando que o datacenter da solução está localizado em território brasileiro ou que o fornecedor garante conformidade com as regras de transferência internacional de dados previstas na LGPD.

10.26.4. Comprovação de que a empresa está apta a fornecer o serviço de tráfego de voz, plano de chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) e portabilidade, mediante a apresentação de Ato de Autorização (ou registo equivalente) expedido pela ANATEL em nome da própria licitante; ou, caso a licitante seja uma integradora e não a detentora da outorga, mediante a apresentação de declaração, contrato ou carta comercial emitida por uma operadora de telecomunicações devidamente autorizada pela ANATEL, que a autorize expressamente a comercializar e fornecer o tráfego de voz exigido.

10.27. A Contratada deverá apresentar proposta técnica contendo especificações detalhadas da solução ofertada, comprovando o atendimento a todos os requisitos mínimos do item 3.1 e respectivos subitens deste Termo de Referência

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

10.45.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
10.33.6.1. ata de fundação;
10.33.6.2.estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
10.33.6.3.regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
10.33.6.4.editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
10.33.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.33.6.6.ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
10.33.6.7.última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 406.191,83 (Quatrocentos e seis mil, cento e noventa e um reais e oitenta e três centavos centavos), conforme custos apostos na tabela abaixo:

	Item/Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor Estimado para 36 Meses
A - Custos Recorrentes	1.1 - Solução integrada de PABX em Nuvem (SaaS) e Comunicação Unificada, contemplando: no mínimo, 120 (cento e vinte) licenças de usuários (com mobilidade, softphone e URA); Tronco SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos; gravação automática de chamadas; e módulo de Contact Center (ativo e receptivo) provido de discador preditivo inteligente e emissão de relatórios gerenciais.	Licença / Assinatura Mensal	1	R$ 5.584,00	R$ 201.024,00
	1.2 - Fornecimento, sob regime de locação, de Headset profissionais biauriculares com conexão USB Tipo A, para operação integrada aos softphones e à solução de comunicação unificada.	Unidade	30	R$ 739,80	R$ 26.632,80
	1.3 - Fornecimento, sob regime de locação, de Telefone IP corporativo provido de 2 (duas) portas de rede Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).	Unidade	80	R$ 3.645,60	R$ 131.241,60
	1.4 - Fornecimento, sob regime de locação, Telefone IP Corporativo Avançado (para Telefonista) com 2 (duas) portas Gigaethernet (10/100 /1000 Mbps) com suporte nativo para acoplamento de módulo de expansão de teclas.	Unidade	1	R$ 49,90	R$ 1.796,40
	1.5 - Fornecimento, em regime de locação, de módulo de expansão de teclas contemplando, no mínimo, 80 (oitenta) teclas programáveis, com garantia de total compatibilidade técnica, lógica	Unidade	1	R$ 33,46	R$ 1.204,56

	e de acoplamento físico nativo com o telefone IP corporativo avançado do Item 1.4.				
	1.6 - Assinatura de 1 (um) número telefônico fixo institucional (51) 3378-5500, contemplando o serviço de portabilidade numérica.	Serviço/ Assinatura mensal	1	R$ 10,67	R$ 384,12
	1.7 - Serviço de plano corporativo com franquia ilimitada para chamadas locais e de longa distância nacional (LDN), destinadas a telefones fixos e móveis de qualquer operadora.	Serviço/ Assinatura Mensal	1	R$ 1.058,11	R$ 38.091,96
	Valor Total de Custos Recorrentes para 36 Meses (A)				**R$ 400.375,44**
B - Custos Não Recorrentes	**Item**	**Unidade**	**Quantidade**	**Valor Serviço Unitário**	**Valor Estimado para 36 Meses**
	1.8 - Serviços técnicos não recorrentes de implantação, migração, parametrização, integração, treinamento e operação assistida da solução (setup inicial).	Serviço	1	R$ 5.816,39	R$ 5.816,39
	Valor Total de Custos Não Recorrentes (B)				**R$ 5.816,39**
VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (A + B)					**R$ 406.191,83**

11.2. Os preços estimados foram obtidos com base nas métricas da mediana (itens 1.1, 1.3 e 1.4) e da média aritmética (itens 1.2, 1.5, 1.6, 1.7 e 1.8), apuradas a partir de fontes de contratações públicas e cotações diretas junto a fornecedores especializados. Eventuais preços manifestamente discrepantes, excessivos ou inexequíveis foram formalmente desconsiderados para evitar distorções, em estrita observância ao art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados pelo Departamento Financeiro do Coren-RS, em ato posterior.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

WANDERSON DINARTE RIBEIRO

Equipe de Planejamento

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 14:34:20.

CARLOS ADRIANO SOARES SALMORIA

Equipe de Planejamento

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 14:34:54.

FILIPE LOPES MOREIRA

Equipe de Planejamento

TIAGO MILIOLI DA ROCHA

Coordenador do Departamento de Tecnologia e Informação

Assinou eletronicamente em 30/09/2026 às 14:35:14.