

## UNIVERSIDADE FEDERAL DE STA.MARIA/RS

## Termo de Referência 44/2026

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
44/2026	153164-UNIVERSIDADE FEDERAL DE STA.MARIA /RS	ALESSANDRA DANIELA BAVARESCO	11/05/2026 16:26 (v 0.12)
Status	ASSINADO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		23081.053694/2026-78

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados de telefonia corporativa, para atendimento a todos os campi da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, compreendendo, de forma integrada e em regime de solução completa (*turn key*):

- i. serviços de comutação telefônica nas tecnologias TDM e IP (VoIP);
- ii. fornecimento, instalação e configuração de equipamentos de telefonia, tais como centrais telefônicas (PABX), gateways, aparelhos telefônicos IP e demais dispositivos necessários à operação da solução;
- iii. fornecimento de licenças de uso de software, incluindo aplicações de gerenciamento, tarifação, bilhetagem e demais sistemas associados à solução de telefonia;
- iv. prestação de serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças, componentes e atualizações de firmware e software;
- v. atualização de versões dos sistemas e aplicações que compõem a solução;
- vi. treinamento de usuários e administradores da solução;
- vii. gestão operacional da solução de telefonia, durante toda a vigência contratual.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	Vlr Unitário R\$	Vlr Total Anual R\$
1	Instalação, operação e manutenção de central telefônica	18627	un.	1	12	32.441,25	389.295,00
2	Licença webphone/softphone	18627	un.	1000	12000	8,94	107.280,00
3	Locação de Aparelho Telefônico IP Básico	18627	un.	1000	12000	13,11	157.320,00
4	Locação de Base IP para Aparelho Telefônico DECT	18627	un.	100	1200	13,47	16.164,00
5	Locação de Aparelho Telefônico DECT	18627	un.	400	4.800	18,56	89.088,00

1.2. A contratação tem por finalidade assegurar a continuidade, confiabilidade e modernização das comunicações de voz corporativas da UFSM, bem como viabilizar a migração gradual da infraestrutura de telefonia baseada em tecnologia TDM para tecnologia IP, preservando a operação dos serviços durante o período de transição.

1.3. Exclusões:

- i. não integram o objeto desta contratação os serviços de manutenção da infraestrutura de cabeamento externo às centrais telefônicas, os quais permanecem sob responsabilidade de contratos específicos ou da estrutura própria da Universidade.
- ii. não integra o fornecimento de serviços de telecomunicações do tipo Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, incluindo, mas não se limitando a tráfego telefônico, franquias de minutos, planos de chamadas, entroncamentos com operadoras de telefonia fixa ou móvel e demais serviços de telecomunicações regulados pela ANATEL, os quais serão providos por meio de contratos específicos firmados diretamente com as respectivas operadoras.

#### **Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade**

1.4. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência, com base em especificações usuais de mercado.

#### **Classificação do objeto quanto ao modelo de execução**

1.5. O serviço é enquadrado como continuado, por se tratar de atividade essencial ao funcionamento institucional, cuja interrupção comprometeria as atividades administrativas e acadêmicas da UFSM.

1.6. O serviço é prestado sem dedicação exclusiva de mão de obra, não havendo alocação permanente de empregados da contratada nas dependências da Administração.

1.7. A classificação do objeto encontra-se fundamentada no Estudo Técnico Preliminar, que demonstra a essencialidade, a previsibilidade da demanda e a necessidade de prestação contínua dos serviços.

#### **Enquadramento legal e caracterização do serviço**

1.8. A presente contratação rege-se pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como pelas demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

1.9. Em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, especialmente quanto às definições constantes de seu Anexo II, verifica-se que o objeto deste Termo de Referência — serviços de telefonia corporativa — não se caracteriza como solução de TIC, devendo ser tratado como serviço comum contínuo, não sujeito às diretrizes específicas aplicáveis às contratações de soluções de TIC.

#### **Prazo de vigência**

1.10. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados do dia 26 de junho de 2026, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.11. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

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

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026.

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

#### **Visão geral da solução**

3.1. A solução objeto desta contratação consiste na prestação integrada e continuada de serviços de telefonia corporativa, abrangendo a disponibilização, operação, suporte, manutenção e gestão de infraestrutura de comunicação de voz da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, ao longo de todo o ciclo de vida contratual.

3.2. A solução deverá ser concebida de forma a:

- i. assegurar a continuidade operacional da telefonia corporativa existente;
- ii. permitir a convivência controlada entre tecnologias TDM e IP durante o período de transição;
- iii. viabilizar a migração gradual e planejada para tecnologia IP, com possibilidade de implantação de 100% dos ramais SIP ao longo da vigência contratual;
- iv. manter níveis adequados de disponibilidade, desempenho, segurança e qualidade do serviço.

## **Componentes da solução**

3.3. A solução de telefonia corporativa compreende, de forma integrada, os seguintes componentes:

- i) Infraestrutura de comutação e equipamentos:
  - (1) centrais telefônicas físicas ou virtuais (PABX), com suporte às tecnologias TDM e IP;
  - (2) gateways de interconexão (E1, FXS, GSM ou equivalentes), conforme a arquitetura adotada;
  - (3) aparelhos telefônicos IP, fornecidos em regime de disponibilização durante a vigência contratual;
  - (4) demais equipamentos necessários à plena operação da solução, compatíveis com a infraestrutura de rede da UFSM.

## **Software e sistemas de apoio**

3.4. A solução deverá incluir o fornecimento e a manutenção de licenças de uso de software, por prazo determinado, abrangendo, no mínimo:

- i. sistemas de controle e gerenciamento da telefonia;
- ii. sistema de tarifação e bilhetagem, com geração de relatórios gerenciais;
- iii. aplicações para administração de ramais, grupos de atendimento, URA e demais funcionalidades;
- iv. recursos de registro e acompanhamento de eventos operacionais da solução.

## **Serviços de implantação e migração**

3.5. A contratada deverá executar a implantação da solução em regime turn key, compreendendo:

- i. instalação e configuração dos equipamentos e sistemas;
- ii. integração com a infraestrutura existente da UFSM;
- iii. parametrização de ramais, planos de numeração, grupos de atendimento e demais funcionalidades;
- iv. execução do plano de migração gradual da tecnologia TDM para IP, sem interrupção dos serviços.

3.6. O prazo máximo para a implantação inicial da solução, em todas as localidades, será de até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato, observadas as prioridades definidas pela Administração.

3.7. As licenças de software deverão permanecer válidas durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional para a UFSM.

3.8. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos ou em perfeitas condições de uso, homologados pela ANATEL, quando aplicável, e compatíveis com as normas técnicas vigentes.

## **Operação, suporte e manutenção**

3.9. Durante toda a vigência contratual, a contratada será responsável pela operação assistida e pela manutenção da solução, incluindo:

- i. manutenção preventiva, com ações programadas para assegurar a estabilidade e a longevidade dos componentes da solução;
- ii. manutenção corretiva, com atendimento a falhas e defeitos, incluindo o fornecimento de peças e componentes;
- iii. atualização de versões de software e firmware;
- iv. suporte técnico especializado, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade do serviço.

3.10. A prestação dos serviços deverá observar os níveis de serviço (SLA) a serem definidos neste Termo de Referência e no contrato.

## **Treinamento e transferência de conhecimento**

3.11. A solução deverá contemplar ações de capacitação e transferência de conhecimento, incluindo:

- i. treinamentos remotos, na modalidade a distância, para usuários da solução, durante a vigência contratual;
- ii. treinamento presencial para, no mínimo, 10 (dez) servidores designados pela UFSM, voltado à administração e ao uso da solução;
- iii. disponibilização de manuais, documentação técnica e orientações operacionais atualizadas.
- iv. Nos primeiros meses de utilização da solução, deverão ser realizados encontros periódicos, por meio de videoconferência, para acompanhamento do uso, esclarecimento de dúvidas e ajustes operacionais.

## **Gestão da solução e relatórios**

3.12. A contratada deverá realizar a gestão operacional da solução de telefonia, incluindo:

- i. monitoramento contínuo do funcionamento dos sistemas;
- ii. registro e acompanhamento de eventos operacionais;
- iii. disponibilização de relatórios gerenciais e de tarifação, com informações detalhadas sobre chamadas, uso de ramais e centros de custo;
- iv. apoio à conciliação das informações de bilhetagem com faturas de operadoras de telecomunicações contratadas separadamente pela UFSM.

## **Segurança, continuidade e sustentabilidade**

3.13. A solução deverá observar boas práticas de:

- i. segurança da informação, garantindo integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados operacionais;
- ii. continuidade do serviço, com mecanismos que reduzam riscos de indisponibilidade;
- iii. sustentabilidade, priorizando equipamentos com menor consumo energético, redução de impressões e descarte ambientalmente adequado de equipamentos substituídos, quando aplicável.

#### **Encerramento do ciclo de vida da solução**

3.14. Ao término da vigência contratual, a contratada deverá:

- i. garantir a continuidade mínima dos serviços durante eventual período de transição contratual;
- ii. disponibilizar informações e dados necessários à migração para nova solução, quando solicitados pela Administração;
- iii. remover ou desativar componentes fornecidos em regime de disponibilização, conforme definido contratualmente, sem prejuízo à operação institucional.

#### **Regime de execução e forma de contratação**

3.15. Considerando a indivisibilidade técnica e funcional dos serviços que compõem a solução de telefonia corporativa, o objeto será contratado em item único, de modo a assegurar a interoperabilidade entre os componentes da solução e a responsabilidade integral da contratada pelo desempenho global do serviço.

3.16. O serviço será executado de forma continuada, mediante disponibilização, operação, suporte e manutenção da solução de telefonia corporativa, observadas as condições, níveis de serviço e demais requisitos definidos neste Termo de Referência e no contrato a ser celebrado.

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **Sustentabilidade**

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

##### **i. Eficiência energética e uso racional de recursos**

- (1) priorização de equipamentos e dispositivos com menor consumo energético, compatíveis com normas e certificações de eficiência energética aplicáveis;
- (2) adoção de soluções que reduzam a necessidade de infraestrutura física adicional, sempre que tecnicamente viável;
- (3) estímulo ao uso racional de energia elétrica durante a operação e manutenção da solução.

##### **ii. Redução de resíduos e descarte ambientalmente adequado**

- (1) previsão de logística reversa e descarte ambientalmente adequado de equipamentos, peças e componentes substituídos, quando aplicável, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos);
- (2) vedação ao descarte irregular de resíduos eletrônicos;
- (3) responsabilidade da contratada pelo correto encaminhamento dos resíduos gerados durante a execução contratual.

##### **iii. Digitalização e redução do uso de papel**

- (1) priorização da comunicação eletrônica para abertura de chamados, envio de relatórios, registros operacionais e demais interações entre a contratada e a UFSM;
- (2) disponibilização de documentação técnica, manuais e relatórios preferencialmente em meio digital, em formatos eletrônicos abertos;
- (3) redução da necessidade de impressões físicas, salvo quando expressamente exigido pela Administração.

##### **iv. Sustentabilidade operacional e ciclo de vida**

- (1) adoção de práticas que considerem o ciclo de vida dos equipamentos e da solução, buscando maior durabilidade, facilidade de manutenção e redução de substituições prematuras;
- (2) preferência por soluções que permitam reaproveitamento, reutilização ou realocação de equipamentos durante a vigência contratual;
- (3) observância de critérios de sustentabilidade também nas atividades de manutenção preventiva e corretiva.

##### **v. Conformidade legal e responsabilidade socioambiental**

- (1) cumprimento integral da legislação ambiental aplicável às atividades desenvolvidas no âmbito da contratação;
- (2) responsabilidade da contratada por eventuais danos ambientais decorrentes de sua atuação;
- (3) compromisso com práticas empresariais responsáveis, compatíveis com os princípios da administração pública e do desenvolvimento sustentável.

#### **Subcontratação**

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

### **Garantia da contratação**

4.3. A contratada deverá apresentar garantia de execução do contrato, nos termos do art. 96 da Lei n. 14.133/2021, no valor correspondente a até 5% do valor total estimado do contrato, conforme previsão do edital.

4.4. A garantia poderá ser prestada em uma das modalidades previstas na legislação vigente: caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

4.5. A manutenção da garantia será obrigatória durante toda a vigência contratual, inclusive eventuais prorrogações, sendo vedada sua liberação antecipada.

4.6. A não renovação ou substituição da garantia dentro do prazo previsto será considerada inadimplemento contratual, sujeita às penalidades cabíveis.

### **Vistoria**

4.7. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 16:00.

4.8. A vistoria tem por finalidade permitir que os interessados obtenham conhecimento adequado das condições locais, da infraestrutura existente e das particularidades que possam influenciar na elaboração da proposta, como por exemplo:

- i. verificar condições físicas e lógicas para instalação e ativação dos equipamentos e sistemas;
- ii. identificar a infraestrutura de rede e de energia elétrica disponível;
- iii. avaliar a existência de outros equipamentos PABX IP e híbridos, portas SIP disponíveis e pontos de entrada de E1 (quando aplicável);
- iv. levantar eventuais restrições locais (acesso físico, segurança, cabeamento, dutos, disponibilidade de fibras ou pares metálicos);
- v. confirmar as condições para cumprimento dos prazos de implantação (60 dias) previstos neste Termo.

4.9. A vistoria deverá ser agendada previamente junto à Coordenação de Manutenção da UFSM ou unidade designada, em horário útil, mediante solicitação formal da licitante, pelo e-mail coordeman@gmail.com ou pelo telefone (55) 3220-8320.

4.10. Será emitido Atestado de Vistoria, assinado por representante da UFSM e pelo preposto da licitante, descrevendo sucintamente as condições verificadas em cada localidade.

4.11. O atestado de vistoria deverá ser anexado à proposta da licitante para fins de habilitação.

4.12. O custo da vistoria correrá por conta exclusiva da licitante.

4.13. A licitante que optar por não realizar a vistoria deverá apresentar, em substituição, Declaração de Conhecimento do Local de Execução, assumindo que possui pleno conhecimento das condições existentes. Nesta hipótese, a licitante será considerada inteiramente responsável por todos os custos decorrentes de eventual dimensionamento incorreto, não cabendo à UFSM qualquer ônus adicional por falhas ou omissões de levantamento prévio.

4.14. A não apresentação do atestado de vistoria ou da declaração de conhecimento do local implicará inabilitação da licitante.

4.15. A licitante será responsável por todas as informações obtidas durante a vistoria, não cabendo alegação posterior de desconhecimento das condições locais para justificar eventual descumprimento contratual.

### **Instalação de escritório local**

4.16. Não será exigida a instalação de escritório físico local, desde que a Contratada assegure canais de atendimento remoto, suporte técnico especializado e prazos de atendimento definidos no SLA.

### **Margem de preferência**

4.17. O objeto da presente contratação não se enquadra na aplicação de margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se trata de serviço comum contínuo, inexistindo decreto federal vigente que estabeleça margem de preferência aplicável ao objeto contratado.

### **Requisitos específicos da solução**

4.18. A solução de telefonia corporativa deverá permitir:

- i. a comunicação entre os ramais instalados nos diversos campi da UFSM;
- ii. a comunicação entre ramais internos e telefones fixos externos à UFSM, por meio de conexões providas em contratos específicos de STFC;
- iii. a comunicação entre ramais internos e telefones móveis, por meio de conexões providas em contratos específicos;
- iv. a utilização dos ramais em telefones convencionais (TDM), telefones IP (SIP), aplicativos em dispositivos móveis e computadores (softphone ou webphone).
- v. a solução deverá suportar, no mínimo, 2.000 (dois mil) ramais ativos, admitida expansão conforme a necessidade institucional.

4.19. Todas as especificações detalhadas estão presentes no ANEXO III deste documento.

#### **Requisitos funcionais mínimos**

4.20. A solução deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- i. discagem Direta a Ramal (DDR);
- ii. encaminhamento, transferência, retenção e captura de chamadas;
- iii. grupos de atendimento e toque simultâneo;
- iv. filas de atendimento e distribuição automática de chamadas, quando aplicável;
- v. conferência de voz;
- vi. funcionalidades de “não perturbe”, siga-me e plano de numeração flexível;
- vii. disponibilização de URA, com capacidade mínima de 30 (trinta) canais simultâneos, permitindo menus hierárquicos e roteamento inteligente de chamadas.

#### **Requisitos de bilhetagem, tarifação e relatórios**

4.21. A solução deverá contar com sistema integrado de bilhetagem e tarifação, capaz de:

- i. registrar chamadas internas e externas;
- ii. gerar relatórios gerenciais por ramal, unidade, centro de custo ou usuário;
- iii. apoiar a conciliação das informações com faturas de operadoras contratadas separadamente;
- iv. permitir a extração de relatórios em formatos abertos, tais como CSV, XLSX e PDF.
- v. Requisitos de segurança da informação e proteção de dados
- vi. A solução deverá observar boas práticas de segurança da informação, incluindo:
- vii. mecanismos de autenticação e controle de acesso;
- viii. segregação lógica do tráfego de voz e dados;
- ix. proteção contra falhas, fraudes e uso indevido do sistema;
- x. atendimento integral à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente quanto ao tratamento, guarda e acesso a dados de chamadas e registros operacionais.

#### **Requisitos de compatibilidade e integração**

4.22. A solução deverá ser compatível com a infraestrutura de rede de dados da UFSM, incluindo:

- i. suporte a VLANs, QoS e PoE, quando aplicável;
- ii. compatibilidade com ambientes IPv4 e IPv6;
- iii. integração com a infraestrutura existente, sem necessidade de substituição imediata de todos os componentes legados.

#### **Requisitos de implantação**

4.23. A implantação da solução deverá:

- i. ocorrer em regime *turn key*, sob responsabilidade integral da contratada;
- ii. contemplar todos os serviços necessários à instalação e configuração dos equipamentos;
- iii. observar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato;
- iv. respeitar as prioridades de implantação definidas pela Administração.

4.24. Ao término da implantação em cada localidade, será emitido Termo de Aceitação, a partir do qual será computado o início da prestação regular dos serviços.

#### **Requisitos de suporte técnico e manutenção**

4.25. A contratada deverá prestar, durante toda a vigência contratual:

- i. suporte técnico especializado;
- ii. manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e componentes;
- iii. atualização de versões de software e firmware;
- iv. atendimento a incidentes críticos em prazos compatíveis com a essencialidade do serviço.

4.26. Os níveis de serviço (SLA) serão definidos em seção específica deste Termo de Referência.

#### **Requisitos de treinamento e capacitação**

4.27. A solução deverá contemplar:

- i. treinamentos remotos, na modalidade a distância, para usuários da solução;
- ii. treinamento presencial para, no mínimo, 10 (dez) servidores designados pela UFSM, voltado à administração da solução;

- iii. disponibilização de manuais e documentação técnica atualizada.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

- 5.1. A execução do objeto dar-se-á de forma continuada, durante toda a vigência contratual, compreendendo a implantação, operação, suporte, manutenção e gestão da solução de telefonia corporativa, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato a ser celebrado.
- 5.2. A contratada será integralmente responsável pela correta execução dos serviços, devendo disponibilizar todos os recursos humanos, materiais, tecnológicos e operacionais necessários ao pleno atendimento do objeto.
- 5.3. A execução do objeto terá início a partir da assinatura do contrato, conforme definido no instrumento contratual.

### Implantação da solução

- 5.4. A contratada deverá executar a implantação da solução em regime *turn key*, abrangendo, no mínimo:
- i. instalação e configuração dos equipamentos e sistemas;
  - ii. integração com a infraestrutura existente da UFSM;
  - iii. parametrização de ramais, planos de numeração, grupos de atendimento, URA e demais funcionalidades;
  - iv. testes de funcionamento e validação da solução.
- 5.5. O prazo máximo para a implantação inicial da solução, em todas as localidades atendidas, será de até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato, observadas as prioridades definidas pela Administração.
- 5.6. Ao término da implantação em cada localidade, será emitido Termo de Aceitação, condição necessária para o início da prestação regular dos serviços.

### Local e horário da prestação dos serviços

- 5.7. Os serviços objeto desta contratação serão prestados nas dependências da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, abrangendo todos os campi, unidades acadêmicas, administrativas e demais instalações atendidas pela solução de telefonia corporativa, incluindo, no mínimo:
- i. Campus Sede e demais unidades externas – Santa Maria/RS;
  - ii. Campus Cachoeira do Sul/RS;
  - iii. Campus Frederico Westphalen/RS;
  - iv. Campus Palmeira das Missões/RS;
  - v. Outras unidades descentralizadas que venham a ser atendidas durante a vigência contratual, conforme necessidade da Administração.
- 5.8. A execução dos serviços compreenderá atividades remotas e presenciais, conforme a natureza da demanda, sendo a presença física exigida apenas quando tecnicamente necessária para implantação, manutenção, substituição de equipamentos ou resolução de falhas que não possam ser sanadas remotamente.
- 5.9. A prestação dos serviços observará os seguintes parâmetros de horário:
- i. **Atendimento regular:** Os serviços de suporte técnico, monitoramento e operação assistida deverão ser prestados, no mínimo, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 08h00 e 18h00, excetuados feriados nacionais.
  - ii. **Atendimento a incidentes críticos:** Para falhas ou indisponibilidades classificadas como críticas, que comprometam significativamente a continuidade do serviço de telefonia corporativa, a contratada deverá disponibilizar atendimento em regime de plantão, inclusive fora do horário regular, conforme os níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência./
  - iii. **Implantação e manutenções programadas:** As atividades de implantação, migração, atualização ou manutenções programadas que possam impactar o funcionamento do serviço deverão ser realizadas, preferencialmente, fora do horário de expediente administrativo, mediante prévia comunicação e anuência da Administração.
- 5.10. Para referência, seguem os endereços dos locais com maior concentração de ramais:
- i. Campus Sede (Santa Maria) – Av. Roraima, 1000, Prédio 17;
  - ii. Campus Cachoeira do Sul – Rua Ernesto Barros, 1345;
  - iii. Campus Cachoeira do Sul (linha individual) – Rua Sete de Setembro, 1040;
  - iv. Campus Frederico Westphalen – Linha 7 de Setembro, s/n, BR 386, km 40, Bloco 2;
  - v. Campus Palmeira das Missões – Av. Independência, 3751, Prédio 1.

### Canais de atendimento

- 5.11. A contratada deverá disponibilizar canais formais para solicitação de atendimento e registro de ocorrências, incluindo, no mínimo:

- i. sistema eletrônico de abertura e acompanhamento de chamados;
- ii. canal telefônico para atendimento técnico;
- iii. registro histórico das ocorrências, acessível à fiscalização do contrato.

5.12. O cumprimento dos horários estabelecidos e dos prazos de atendimento definidos nos níveis de serviço será de inteira responsabilidade da contratada, não sendo admitidas alegações de desconhecimento das condições locais ou operacionais.

#### **Rotinas e procedimentos operacionais**

5.13. A contratada deverá adotar rotinas padronizadas para abertura, registro, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, observando, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- i. disponibilização de sistema eletrônico para abertura e acompanhamento de chamados, acessível à Administração;
- ii. registro obrigatório de todas as ocorrências, contendo, no mínimo:
- iii. data e hora da abertura;
- iv. identificação do solicitante e da unidade demandante;
- v. descrição detalhada do problema ou solicitação;
- vi. classificação do tipo e da criticidade do chamado;
- vii. prazos de atendimento e solução aplicáveis;
- viii. registros das ações realizadas;
- ix. data e hora de encerramento.

5.14. Todos os chamados deverão possuir numeração única e histórico completo, para fins de rastreabilidade e fiscalização.

5.15. Os chamados deverão ser classificados pela contratada conforme níveis de criticidade, a serem definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), considerando, entre outros critérios:

- i. impacto na continuidade do serviço;
- ii. quantidade de usuários afetados;
- iii. criticidade da unidade ou do serviço impactado.

5.16. A classificação deverá ser validada pela fiscalização do contrato sempre que necessário.

5.17. Após a abertura do chamado, a contratada deverá:

- i. iniciar o atendimento dentro dos prazos estabelecidos no SLA;
- ii. adotar medidas imediatas para contenção de falhas críticas, visando à rápida restauração do serviço;
- iii. executar as ações corretivas necessárias, de forma remota ou presencial, conforme a natureza do problema;
- iv. manter a Administração informada sobre a evolução do atendimento, especialmente em casos de indisponibilidade relevante.

5.18. A contratada deverá executar manutenções preventivas periódicas, com o objetivo de:

- i. reduzir a ocorrência de falhas;
- ii. assegurar o desempenho e a estabilidade da solução;
- iii. prolongar a vida útil dos equipamentos e sistemas.

5.19. As manutenções preventivas deverão ser planejadas, documentadas e comunicadas previamente à Administração, especialmente quando houver possibilidade de impacto no funcionamento do serviço.

5.20. A manutenção corretiva compreenderá todas as ações necessárias à correção de falhas, defeitos ou degradação do serviço, incluindo:

- i. substituição de peças e componentes defeituosos;
- ii. ajustes de configuração;
- iii. atualização de software ou firmware, quando aplicável.

5.21. As correções deverão ser realizadas dentro dos prazos estabelecidos no SLA, sem ônus adicional para a Administração.

5.22. As atualizações, melhorias e mudanças na solução deverão observar procedimentos de gestão de mudanças, incluindo:

- i. comunicação prévia à Administração;
- ii. avaliação de impacto;
- iii. definição de janela de execução;
- iv. registro formal da alteração realizada.

5.23. Mudanças que possam impactar a disponibilidade do serviço deverão ser executadas, preferencialmente, fora do horário de expediente administrativo.

5.24. A contratada deverá manter comunicação contínua e transparente com a Administração, devendo:



- i. informar imediatamente a ocorrência de falhas críticas;
- ii. reportar riscos à continuidade do serviço;
- iii. apresentar relatórios periódicos de desempenho, disponibilidade e atendimento de chamados.

5.25. O encerramento de chamados deverá ocorrer somente após:

- i. solução efetiva da demanda;
- ii. registro completo das ações executadas;
- iii. validação pelo usuário solicitante ou pela fiscalização do contrato, quando aplicável.

5.26. Todos os procedimentos operacionais deverão ser formalmente registrados, mantendo-se histórico acessível à fiscalização do contrato, para fins de:

- i. verificação de cumprimento contratual;
- ii. aferição dos níveis de serviço;
- iii. aplicação de penalidades, quando cabível.

#### **Acordo de nível de serviço (SLA)**

5.27. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) tem por objetivo estabelecer parâmetros objetivos e mensuráveis para avaliar a qualidade, a continuidade e o desempenho dos serviços de telefonia corporativa prestados, servindo como base para:

- i. acompanhamento e fiscalização da execução contratual;
- ii. medição do desempenho da contratada;
- iii. aplicação de glosas, penalidades e demais consequências contratuais, quando cabível.

5.28. Para fins deste Termo de Referência, considera-se:

- i. **Chamado técnico:** solicitação registrada pela Administração para correção de falha, suporte, manutenção ou solicitação de serviço;
- ii. **TMA – Tempo Máximo de Atendimento:** intervalo máximo entre a abertura do chamado pela Administração e o início efetivo do atendimento pela contratada (contato técnico, análise inicial e adoção de medidas preliminares).
- iii. **TMS – Tempo Máximo de Solução:** intervalo máximo entre a abertura do chamado e a restauração do serviço ou solução definitiva da demanda.
- iv. **Falha crítica:** ocorrência que cause indisponibilidade total ou severa do serviço, afetando significativamente as atividades institucionais.

5.29. Os incidentes deverão ser classificados conforme a criticidade, observando-se os seguintes níveis (Nível - Classificação – Descrição):

- i. N1 – Crítico – Indisponibilidade total do serviço ou impacto severo a unidades estratégicas;
- ii. N2 – Alto – Degradação relevante do serviço, afetando múltiplos usuários;
- iii. N3 – Médio – Falhas parciais ou individuais, sem impacto generalizado;
- iv. N4 – Baixo – Solicitações de apoio, ajustes ou dúvidas operacionais.

5.30. A contratada deverá observar, no mínimo, os seguintes prazos:

- i. N1 – Crítico: TMA: até 1 (uma) hora; TMS: até 4 (quatro) horas;
- ii. N2 – Alto: TMA: até 2 (duas) horas; TMS: até 8 (oito) horas;
- iii. N3 – Médio: TMA: até 4 (quatro) horas; TMS: até 24 (vinte e quatro) horas;
- iv. N4 – Baixo: TMA: até 1 (um) dia útil; TMS: até 3 (três) dias úteis.

5.31. Os prazos poderão ser cumpridos por meio de atendimento remoto ou presencial, conforme a natureza do incidente.

5.32. O TMA será considerado cumprido quando houver registro formal do início do atendimento no sistema de chamados.

5.33. O TMS será considerado cumprido quando:

- i. o serviço for restabelecido; ou
- ii. houver solução definitiva validada pela Administração.

5.34. Os prazos poderão ser cumpridos por atendimento remoto ou presencial, conforme a natureza do incidente.

5.35. Não serão computadas, para fins de SLA:

- i. indisponibilidades decorrentes de falhas em STFC contratados separadamente;
- ii. manutenções programadas previamente autorizadas;
- iii. eventos de força maior devidamente comprovados.

5.36. A solução de telefonia corporativa deverá apresentar disponibilidade mínima mensal de 99,5%, considerando-se o período total de apuração, excluídas:

- i. manutenções programadas previamente comunicadas e autorizadas;

- ii. indisponibilidades decorrentes de falhas em serviços de STFC contratados separadamente;
- iii. eventos de força maior devidamente comprovados.

5.37. A apuração do SLA será realizada mensalmente, com base em:

- i. registros do sistema de chamados;
- ii. relatórios de monitoramento da solução;
- iii. informações validadas pela fiscalização do contrato.

5.38. A contratada deverá disponibilizar relatórios mensais de desempenho, contendo, no mínimo:

- i. quantidade de chamados por nível de criticidade;
- ii. tempos médios de atendimento e solução;
- iii. percentual de disponibilidade do serviço;
- iv. registro de incidentes críticos.

5.39. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos poderá ensejar glosa no pagamento mensal, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021.

5.40. Será aplicada a glosa sobre o valor mensal faturado nos seguintes casos:

- i. descumprimento de TMA (por ocorrência no mês apurado): 1% sobre o valor mensal.
- ii. descumprimento de TMS (por ocorrência no mês apurado): 2% sobre o valor mensal;
- iii. descumprimento da disponibilidade de 99,5%: 5% sobre o valor mensal;
- iv. reincidência de falha crítica no mês: 10% sobre o valor mensal.

5.41. As glosas poderão ser cumulativas, respeitado o limite máximo de 10% do valor mensal faturado.

5.42. Em caso de reincidência sistemática de descumprimento do SLA, a Administração poderá:

- i. exigir plano de ação corretivo da contratada;
- ii. aplicar sanções administrativas;
- iii. rescindir o contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021, se caracterizada inexecução relevante.

5.43. Os níveis de serviço poderão ser revistos e ajustados, mediante acordo entre as partes e formalização por meio de termo aditivo, desde que mantida a vantajosidade para a Administração e respeitada a legislação vigente.

#### **Materiais a serem disponibilizados**

5.44. Para a perfeita execução do objeto, a contratada deverá disponibilizar, sem ônus adicional para a Administração, todos os materiais, equipamentos, peças, componentes, licenças e insumos necessários à implantação, operação, suporte, manutenção e gestão da solução de telefonia corporativa, durante toda a vigência contratual.

5.45. Deverão ser disponibilizados, conforme a arquitetura da solução adotada:

- i. Centrais telefônicas (PABX) físicas, virtuais ou híbridas, compatíveis com tecnologias TDM e IP (SIP);
- ii. Gateways de voz (E1, FXS, GSM ou equivalentes), quando necessários à interconexão com serviços de telecomunicações contratados separadamente;
- iii. Aparelhos telefônicos IP, em quantidade compatível com a demanda institucional, incluindo fontes de alimentação, cabos e acessórios necessários ao seu funcionamento;
- iv. Módulos, placas, interfaces e demais componentes indispensáveis à plena operação da solução.

5.46. Os equipamentos deverão ser novos ou em perfeitas condições de uso, compatíveis com a infraestrutura existente da UFSM e homologados pela ANATEL, quando aplicável.

5.47. A contratada deverá disponibilizar:

- i. licenças de uso de software, pelo prazo de vigência contratual, necessárias ao funcionamento da solução de telefonia;
- ii. sistemas de gerenciamento, administração e monitoramento da telefonia;
- iii. sistema de bilhetagem e tarifação, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência;
- iv. atualizações, correções e novas versões de software e firmware, sem custos adicionais.

5.48. As licenças deverão permanecer válidas e ativas durante toda a vigência do contrato, não sendo admitida cobrança adicional por renovações.

5.49. A contratada deverá manter disponibilidade de:

- i. peças de reposição necessárias à manutenção corretiva e preventiva;
- ii. componentes e acessórios compatíveis com os equipamentos fornecidos;
- iii. estoques mínimos ou logística que assegurem o cumprimento dos prazos de atendimento e solução previstos no SLA.

5.50. A substituição de peças e componentes defeituosos deverá ocorrer sem ônus para a Administração.

5.51. A contratada deverá disponibilizar, quando necessários:

- i. cabos, conectores, fontes, suportes e demais insumos indispensáveis à instalação e operação dos equipamentos;
- ii. materiais necessários à identificação, organização e funcionamento da solução;
- iii. ferramentas e instrumentos técnicos necessários à execução dos serviços.

5.52. Todos os materiais, equipamentos, licenças e insumos necessários à execução do objeto serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo-lhe:

- i. garantir sua compatibilidade com a solução ofertada;
- ii. manter os materiais em condições adequadas de funcionamento;
- iii. promover substituições sempre que necessário;
- iv. observar as normas técnicas, de segurança e ambientais aplicáveis.

#### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.53. Para garantir que os licitantes apresentem propostas exequíveis e tecnicamente adequadas, são disponibilizadas as informações técnicas consolidadas sobre a infraestrutura existente, as localidades atendidas, o consumo histórico e os quantitativos estimados de canais e linhas, no ANEXO II.

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

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

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

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

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

6.5. A gestão do contrato será realizada de forma sistemática, contínua e documentada, com o objetivo de assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas, a qualidade dos serviços prestados e a observância dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.6. A atuação da Administração observará os princípios da legalidade, eficiência, segregação de funções, transparência e controle, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

#### **Preposto**

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

6.8. A contratada deverá manter preposto da empresa à disposição da Administração, podendo este ser contatado a qualquer tempo para as providências necessárias.

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

#### **Rotinas de fiscalização**

6.10. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidores formalmente designados pela Administração, observada a seguinte estrutura:

- i. Gestor do Contrato: responsável pela gestão administrativa do contrato, incluindo o acompanhamento da execução global, a análise de relatórios, a adoção de providências administrativas e a interlocução com a contratada;
- ii. Fiscal Técnico do Contrato: responsável por acompanhar e avaliar a execução técnica dos serviços, verificar o cumprimento das especificações, dos níveis de serviço (SLA) e das rotinas operacionais;
- iii. Fiscal Administrativo do Contrato, quando aplicável: responsável por verificar aspectos administrativos, documentais e de conformidade contratual.

6.11. 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.

6.12. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- i. presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- ii. entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- iii. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- iv. 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;
- v. apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

6.13. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.14. O acompanhamento da execução contratual compreenderá, no mínimo:

- i. verificação da continuidade e da qualidade da prestação dos serviços;
- ii. acompanhamento do cumprimento dos prazos de atendimento e solução definidos no SLA;
- iii. análise dos relatórios operacionais e gerenciais apresentados pela contratada;
- iv. registro de ocorrências, falhas, não conformidades e providências adotadas;
- v. avaliação periódica do desempenho da contratada.

6.15. Todos os registros relevantes deverão ser formalizados no processo administrativo, assegurando rastreabilidade e transparência.

6.16. 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.

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

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

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

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

6.21. O gestor do contrato coordenará 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.

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

6.23. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, 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.

6.24. O gestor do contrato emitirá 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.

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

6.26. O gestor do contrato deverá 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.

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

6.28. A comunicação entre a Administração e a contratada deverá ocorrer por meios formais, preferencialmente eletrônicos, devendo:

- i. as solicitações, orientações e determinações da Administração serem devidamente registradas;
- ii. a contratada manter canais de comunicação permanentes para atendimento às demandas;
- iii. as informações relevantes serem compartilhadas de forma tempestiva, especialmente em situações de falhas críticas.

6.29. A gestão e fiscalização do contrato estarão diretamente vinculadas ao Acordo de Nível de Serviço (SLA), cabendo à fiscalização:

- i. monitorar os indicadores de desempenho;
- ii. validar os dados apresentados nos relatórios mensais;
- iii. identificar descumprimentos e reincidências;
- iv. propor a aplicação de glosas, penalidades ou medidas corretivas, quando cabível.

6.30. O desempenho da contratada poderá ser objeto de avaliações periódicas, utilizadas para subsidiar decisões de prorrogação, ajustes contratuais ou aplicação de sanções.

6.31. Na ocorrência de falhas, irregularidades ou descumprimento contratual, a Administração poderá:

- i. registrar formalmente a não conformidade;
- ii. solicitar esclarecimentos e justificativas à contratada;
- iii. exigir a apresentação de plano de ação corretivo, quando necessário;
- iv. aplicar glosas, penalidades ou outras sanções previstas em lei e no contrato.

6.32. A adoção de medidas corretivas não afasta a responsabilidade da contratada pelo cumprimento integral das obrigações assumidas.

6.33. As alterações contratuais, inclusive quantitativas ou qualitativas, somente poderão ocorrer nas hipóteses e limites previstos na Lei nº 14.133/2021, mediante formalização por termo aditivo ou apostilamento.

6.34. Eventual pedido de reequilíbrio econômico-financeiro deverá ser devidamente instruído pela contratada e analisado pela Administração, observados os pressupostos legais.

6.35. Ao término da vigência contratual, a gestão do contrato deverá assegurar:

- i. a verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais;
- ii. a análise de pendências técnicas ou administrativas;
- iii. a adoção de medidas necessárias à transição contratual, quando aplicável, de modo a evitar a descontinuidade do serviço.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A medição e o pagamento dos serviços prestados serão realizados de forma objetiva, periódica e verificável, com base no efetivo cumprimento das obrigações contratuais e dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

7.2. O pagamento somente será autorizado após a ateste da execução pela fiscalização do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

### Medição

7.3. A medição dos serviços será realizada em periodicidade mensal, considerando-se a disponibilização contínua da solução de telefonia corporativa durante o período de referência.

7.4. Cada medição mensal corresponderá a 1 (um) mês de prestação regular dos serviços, abrangendo, de forma integrada:

- i. operação da solução de telefonia;
- ii. suporte técnico e atendimento a chamados;
- iii. manutenção preventiva e corretiva;
- iv. atualização de softwares e equipamentos;
- v. gestão operacional da solução.

7.5. A medição mensal será realizada com base nos seguintes elementos:

- i. registros do sistema de chamados técnicos;
- ii. relatórios de monitoramento, disponibilidade e desempenho da solução;
- iii. relatórios operacionais e gerenciais apresentados pela contratada;
- iv. validação da execução pela fiscalização do contrato.

7.6. A Administração poderá solicitar informações complementares sempre que necessário à adequada verificação da execução contratual.

7.7. Para fins de medição e pagamento, a contratada deverá apresentar, até o prazo definido contratualmente, relatório mensal, contendo, no mínimo:

- i. resumo dos serviços prestados no período;
- ii. quantitativo de chamados abertos, atendidos e solucionados, por nível de criticidade;
- iii. tempos de atendimento e de solução apurados;
- iv. percentual de disponibilidade mensal do serviço;
- v. registro de incidentes críticos ocorridos;

vi. indicação de eventuais descumprimentos do SLA e respectivas justificativas.

7.8. Os relatórios deverão ser apresentados em meio eletrônico, em formato acessível à fiscalização.

## **Recebimento**

7.9. A medição mensal será considerada aceita quando:

- i. os serviços tiverem sido prestados conforme as condições contratuais;
- ii. os níveis mínimos de serviço definidos no SLA tiverem sido atendidos;
- iii. não houver pendências relevantes registradas pela fiscalização.

7.10. Caso sejam identificadas falhas, inconsistências ou descumprimentos contratuais, a Administração poderá:

- i. solicitar esclarecimentos;
- ii. determinar correções;
- iii. aplicar glosas, conforme previsto neste Termo de Referência.

7.11. A contratada 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.

7.12. 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 ao analisar a medição.

7.13. 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.

## **Glosas**

7.14. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no SLA ensejará a aplicação de glosas no valor mensal devido, de forma proporcional e objetiva, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021.

7.15. As glosas:

- i. incidirão sobre o valor mensal a ser pago;
- ii. serão devidamente registradas e justificadas no processo de medição;
- iii. serão comunicadas formalmente à contratada, assegurado o direito de manifestação.

7.16. O pagamento será efetuado mensalmente, após a aprovação da medição pela fiscalização do contrato, mediante apresentação da nota fiscal/fatura, observados:

- i. o cumprimento das obrigações contratuais;
- ii. a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada;
- iii. os prazos legais e contratuais para pagamento.

7.17. O valor a ser pago corresponderá ao valor mensal contratado, deduzidas eventuais glosas aplicadas.

7.18. O pagamento poderá ser suspenso ou retido, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses:

- i. não apresentação ou rejeição dos relatórios de medição;
- ii. descumprimento relevante das obrigações contratuais;
- iii. pendências que comprometam a verificação da execução;
- iv. determinação formal da Administração, devidamente motivada.

7.19. A suspensão do pagamento não exime a contratada da continuidade da prestação dos serviços, salvo nas hipóteses legalmente previstas.

7.20. Não será efetuado pagamento por serviços:

- i. não executados;
- ii. executados em desacordo com o contrato;
- iii. cuja execução não tenha sido devidamente comprovada ou aceita pela fiscalização.

## **Liquidação**

7.21. 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.

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

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

- i. o prazo de validade;
- ii. a data da emissão;
- iii. os dados do contrato e do órgão contratante;
- iv. o período respectivo de execução do contrato;
- v. o valor a pagar; e
- vi. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.24. 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.

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

7.26. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- i. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- ii. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.27. 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.

7.28. 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.

7.29. 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.

7.30. 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**

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

7.32. 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-E de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

7.37. 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**

7.38. Os preços contratados poderão ser reajustados anualmente, na prorrogação contratual, considerado o cálculo a partir da data limite para apresentação das propostas, para o primeiro reajuste, mediante aplicação do índice oficial IPCA.

7.39. O reajuste incidirá apenas sobre os serviços efetivamente prestados, não servindo como fundamento para alteração de quantitativos.

7.40. O reajuste não prejudica a aplicação de repactuação, quando cabível, ou a revisão contratual por fato imprevisível, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

### **Cessão de Crédito**

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

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

7.43. 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.

7.44. 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.

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

7.46. 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.

## **8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

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

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

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

8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “ii”, “iii” e “iv” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “v”, “vi”, “vii” e “viii” do subitem acima, bem como nas alíneas “ii”, “iii” e “iv”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Será aplicada multa moratória nos casos de atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais, no percentual de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) do referido valor.

8.2.4.2. Será aplicada multa compensatória nos casos de descumprimento dos requisitos da contratação, das obrigações contratuais e dos níveis de serviço (SLA), observada a gravidade da infração, o impacto na continuidade dos serviços e a reincidência, nos termos a seguir:

- i. Infrações leves: consideram-se infrações leves aquelas que não comprometam a continuidade do serviço, nem gerem indisponibilidade relevante. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência.
- ii. Infrações médias: consideram-se infrações médias aquelas que causem prejuízo relevante à qualidade do serviço, ou caracterizem reincidência de infrações leves. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência.
- iii. Infrações graves: consideram-se infrações graves aquelas que comprometam de forma significativa a continuidade, disponibilidade ou confiabilidade dos serviços. Multa de 10% sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência.



- iv. Inexecução total do contrato: Multa de 10% sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis e da rescisão contratual.

#### 8.3. São Infrações Leves:

- i. atraso pontual no atendimento de chamados classificados como N3 ou N4, sem reincidência;
- ii. falhas formais ou incompletude nos relatórios mensais, sanadas no prazo definido pela fiscalização;
- iii. descumprimento pontual de rotinas operacionais previstas na Seção 5, sem impacto relevante;
- iv. atraso pontual na execução de manutenção preventiva, sem prejuízo à operação.

#### 8.4. São Infrações Médias:

- i. descumprimento dos tempos máximos de atendimento ou solução definidos no SLA para incidentes N2 ou N3;
- ii. falhas recorrentes no cumprimento das rotinas e procedimentos operacionais;
- iii. indisponibilidade parcial do serviço, sem atingir o patamar de falha crítica;
- iv. não apresentação ou apresentação reiteradamente inadequada dos relatórios exigidos para medição e pagamento;
- v. descumprimento de requisitos técnicos da Seção 4, sem paralisação total do serviço.

#### 8.5. São Infrações Graves:

- i. descumprimento dos tempos máximos de atendimento ou solução para incidentes N1 – Crítico, conforme SLA;
- ii. indisponibilidade relevante ou prolongada do serviço de telefonia corporativa;
- iii. descumprimento reiterado do índice mínimo de disponibilidade mensal definido no SLA;
- iv. inexecução parcial substancial do objeto;
- v. recusa injustificada ou reiterada em atender determinações formais da Administração;
- vi. falhas graves na manutenção corretiva com impacto institucional relevante.

#### 8.6. É considerada Inexecução Total do Contrato:

- i. paralisação injustificada dos serviços;
- ii. abandono da execução contratual;
- iii. impossibilidade de continuidade da prestação dos serviços por culpa da contratada;
- iv. descumprimento generalizado e reiterado do SLA, inviabilizando a execução do contrato.

#### 8.7. As multas poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme a natureza da infração.

#### 8.8. O limite de aplicação cumulativa das multas é de 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

#### 8.9. As glosas aplicadas em razão do descumprimento do SLA possuem natureza de ajuste financeiro e não substituem a aplicação das sanções administrativas, podendo ambas ser aplicadas de forma cumulativa, quando caracterizada infração contratual.

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

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

#### 8.12. A reincidência na prática de infrações poderá ensejar:

1. i) agravamento da penalidade aplicada;
2. ii) aplicação de sanção mais severa;
3. iii) rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

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

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

#### 8.15. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

8.19. Na aplicação das sanções serão considerados:

- i) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- ii) as peculiaridades do caso concreto;
- iii) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- iv) os danos que dela provierem para o Contratante; e
- v) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

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

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

8.23. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

8.26. A aplicação das sanções administrativas não afasta a responsabilidade civil por danos causados à Administração nem a eventual responsabilização penal da contratada ou de seus representantes, quando cabível.

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

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

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

### Regime de Execução

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

### Da aplicação da margem de preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

### Exigências de habilitação

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

#### Habilitação jurídica

9.5. 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;

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

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

- 9.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.9. 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.
- 9.10. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 9.13. 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).
- 9.14. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.  
Habilitação fiscal, social e trabalhista
- 9.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.
- 9.16. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.17. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).
- 9.18. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.
- 9.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- 9.20. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
- 9.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.22. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### **Qualificação Econômico-Financeira**

- 9.23. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples.
- 9.24. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.
- 9.25. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- i. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
  - ii. as empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
  - iii. os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.26. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.27. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

9.28. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.29. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

### **Qualificação Técnico-Operacional**

9.30. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

9.31. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.32. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.33. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.34. Fornecimento de ramais TDM e SIP em quantitativo mínimo de 50% das quantidades previstas neste Termo de Referência;

9.35. Atendimento com operação 24x7 e suporte técnico local ou remoto.

9.36. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

9.38. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

### **Disposições gerais sobre habilitação**

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

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

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

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

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

### **Documentação complementar para cooperativas**

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

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

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

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

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

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

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

- i. ata de fundação;
- ii. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- iii. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- iv. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- v. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- vi. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
- vii. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 759.147,00 (setecentos e cinquenta e nove mil cento e quarenta em sete Reais).

10.2. No valor máximo, estão inclusas todas as despesas com: materiais; mão-de-obra e encargos sociais; trabalhistas e previdenciários; combustível; transporte; serviço de manutenção; seguro; lucros e todas as demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: 153638;
- Fonte de Recursos: 1000;
- Programa de Trabalho: 230358;
- Elemento de Despesa: 33.90.39;
- Plano Interno: MEGOTN01000N;

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

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

## 13. ANEXO I

Minuta do contrato, em anexo.

## 14. ANEXO II

### ANEXO II

### TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

No campo "Condições de participação" do sistema Compras Governamentais, no momento da inclusão da proposta, a empresa licitante deverá declarar que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no Edital, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere essa licitação, bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

.

## 15. Responsáveis

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

**ALESSANDRA DANIELA BAVARESCO**

Diretora do DEMAPA



*Assinou eletronicamente em 11/05/2026 às 16:26:25.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO III - Especificacao detalhada da solucao.pdf (214.22 KB)
- Anexo II - ANEXO IV - Infraestrutura Existente.pdf (209.78 KB)

## **Especificação do Aparelho Telefônico IP básico**

Aparelho telefônico IP com fio, com suporte a PoE padrão IEEE 802.3af, e permitir alimentação através de fonte externa, com fonte inclusa (bivolt) no fornecimento do aparelho. Deve permitir atualização de software via LAN e permitir configuração diretamente no aparelho ou via browser.

Deve possuir 2 interfaces ethernet 10/100BASE-T, com conector padrão RJ-45 de modo a permitir o compartilhamento do ponto de rede com computador desktop ou notebook. Deve possuir suporte a DHCP, VLAN e suporte a SIP RFC3261 e TLS/SRTP/HTTPS.

Deve possuir suporte a 2 linhas SIP, sistema de viva-voz, headset e funções: HOLD, MUTE, TRANSFER e REDIAL. Deve possuir suporte de áudio HD com codecs G.711μ/a, G.722 (banda larga), G.723, G.726-32, G.729 A/B, iLBC, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO).

Os aparelhos telefônicos IP deverão ser compatíveis com o restante da Solução de Telefonia ofertada, inclusive provisionamento em massa, e entregues com manual de instruções em português.

## **Especificação da Base IP para Aparelho Telefônico Sem Fio DECT**

A Base IP deve permitir o emparelhamento com até 5 telefones com tecnologia DECT, do mesmo fabricante e compatível com provisionamento em massa na Solução de Telefonia ofertada.

Deve possuir suporte a até 10 contas SIP, permitindo até 5 chamadas simultâneas distintas. deve permitir no mínimo 4 chamadas simultâneas.

Deve possuir porta LAN, padrão RJ-45, 10/100BASE-T, com suporte a alimentação PoE, padrão IEEE 802.1af. Fonte de alimentação externa, bivolt, inclusa no fornecimento da base.

Padrão de transmissão DECT 1910-1920 MHz, 5 canais. Deve possuir homologação da ANATEL.

Codecs G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, iLBC, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO. Suporte a protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A SRV, NAPTR), DHCP, SSH, TFTP, NTP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, VLAN.

As bases IP devem ser compatíveis com o restante da Solução de Telefonia e entregues com manual de instruções em português.

## **Especificação do Aparelho Telefônico Sem Fio DECT**

Aparelho telefônico com tecnologia DECT, 1910-1920 MHz, totalmente compatível com a Base IP do mesmo fabricante e homologado pela ANATEL. Deve ser fornecida fonte de alimentação bivolt, base de carga e baterias.

Áudio em HD, codecs G.711μ/a-law, G.723.1, G.729A/B, iLBC e redução de ruído ambiente no microfone do aparelho, eliminação avançada de ruído do áudio de entrada. Segurança com autenticação e criptografia DECT.

Deve possuir suporte até 10 linhas por aparelho (contas SIP registradas na base).

Os aparelhos telefônicos sem fio DECT devem ser compatíveis com o restante da Solução de Telefonia e entregues com manual de instruções em português.



## **Especificações da solução de telefonia**

### **Facilidades da Solução de Telefonia**

A Solução de Telefonia deve prover a transparência de uso, independentemente da localização e tipo de ramal utilizado na rede, no que diz respeito às seguintes facilidades:

- Chamada básica;
- Identificação do número chamador/chamado;
- Toque diferenciado para as chamadas da rede;
- Transferência de chamada.

A solução ofertada deve prover as seguintes facilidades para os ramais da rede interna:

- Transferir chamadas para telefonista;
- Consulta nas chamadas internas e externas, entrada e saída;
- Sinalização da chamada entrante, quando o ramal estiver ocupado;
- Interligação automática entre ramais (hot-line);
- Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
- Transferência das chamadas de entrada ou saída para outro ramal interno;
- Captura de chamadas: esta facilidade deverá ser acessível a todos os ramais de um mesmo site pertencentes a um mesmo grupo de captura ou fora do grupo;
- Rechamada de retorno automático para ligações ramal a ramal;
- Rechamada de retorno automático para número externo temporizado;
- Redirecionamento "siga-me" de chamadas internas e externas, de modo que permita a determinados ramais categorizados, a partir do seu ramal, ou de qualquer outro, desviar as ligações que a ele se dirijam para outro ramal desejado ou para um número externo, incluindo a capacidade de solicitação de senha privilegiada para tal;
- Discagem abreviada individual que permita a ramais especialmente habilitados efetuar ligações locais, nacionais ou internacionais, pela discagem de, no máximo, 04 (quatro) dígitos, para um determinado número de destinatário;
- Repetição do último número discado através de tecla ou código específico;
- Busca em grupo: os ramais poderão ser agrupados de forma tal que o acesso a esse grupo possa ser feito por discagem de um único número, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a esse grupo por seus números individuais;
- Transferência da ligação em caso de ramal ocupado;
- Chamada em espera: um “bip” para aviso de que há alguém ligando e possibilidade de reter uma chamada para atendimento de outra;
- Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Com isso, todos os acessos do ramal passarão a ser configurados conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de

horário, deverá ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente;

- Possibilitar a criação de perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas que entram (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas que saem (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).

A LICITANTE VENCEDORA deve fornecer, no mínimo, 04 (quatro) Terminais de Telefonista, preferencialmente do mesmo fabricante dos demais equipamentos da solução, baseado em Ramal IP, e vir equipado com headset e teclado numérico próprio. Em caso de terminal baseado em softphone, deve ser fornecido headset USB e teclado USB próprio para uso da aplicação. Neste caso, o microcomputador PC/notebook, será fornecido pela UFSM. Cabe à LICITANTE VENCEDORA informar a especificação mínima de hardware e software do microcomputador PC/notebook, na documentação técnica.

A aplicação a ser disponibilizada para as telefonistas deve passar informações claras, em português, sobre número das linhas tronco, números dos ramais, supervisão de chamadas ainda não atendidas, chamadas de espera e supervisão de assinante ocupado. O equipamento a ser utilizado como Terminal de Telefonista deve ser um terminal baseado em microcomputador PC com monitor colorido. A aplicação da telefonista também deve permitir:

- Visualização de todos os ramais da central;
- Visualização do ramal chamado;
- Identificação completa dos números entrantes "chamadores" na fila da mesa operadora;
- Serviço noturno através de horário específico ou intervenção do telefonista;
- Estacionamento de chamadas;
- Intercalação em ramal ocupado;
- Chamadas entre terminais de operador.
- Visualização das linhas de troncos;
- Através das mesas de telefonista, possibilidade de acesso a qualquer dos troncos ou ramais do sistema;
- Visualização de alarmes da central;
- Senha de proteção para uso indevido da mesa;
- Atendimento automático das chamadas entrantes;
- Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível aos telefonistas expedi-los imediatamente;
- Indicação visual da condição de ramal ocupado ou livre;
- Indicação visual da condição de tronco;
- Intercalação em ramais autorizados;
- Sinalização visual das chamadas dirigidas a mesa operadora por ramais internos.

A solução ofertada deve permitir que a mesma conta de usuário seja utilizada nos diversos sites que compõem a Rede Corporativa da UFSM, permitindo assim que, independentemente de onde se encontra o usuário, este possa utilizar sua conta e senha (mantendo os mesmos privilégios já definidos) para estabelecer ligações.

A solução deve permitir uso de música nas situações de espera da chamada, por fonte externa (com interface específica) ou interna, permitindo ao administrador inserir um arquivo de áudio para uso como fonte de música. O sistema deve suportar pelo menos 5 (cinco) fontes de música internas ou externas. Estas músicas podem ser utilizadas para entrada de música de espera para chamadas retidas pelo operador e quando em consulta e transferência entre ramais, sendo da UFSM a responsabilidade pela fonte musical.

A solução deve permitir o bloqueio automático de chamadas a cobrar, sendo configurável pelo administrador do sistema para cada ramal. Deve permitir também o bloqueio de ligações entrantes de determinados números a serem cadastrados pelo administrador do sistema.

A solução deve permitir a Discagem Direta a Ramal (DDR), configurada pelo administrador do sistema.

A solução de telefonia a ser ofertada deve, para efeito de encaminhamento das chamadas, estar equipada com, no mínimo, as seguintes classes de ramais:

- Ramal Restrito: usados exclusivamente, nas ligações ramal/ramal, sem acesso à RPTC e rede móvel;
- Ramal Semi-restrito: Usado nas ligações ramal/ramal e com acesso externo via mesa de operadoras. Habilitado a receber chamadas externas por Discagem Direta a Ramal (DDR) ou via mesa de operadoras;
- Ramal Privilegiado: Dispõe de todas as facilidades do ramal semi-restrito, acrescido da permissão para gerar chamadas externas locais;
- Ramal Privilegiado Nacional: Dispõe de todas as facilidades do ramal privilegiado, acrescido da permissão para gerar chamadas interurbanas;
- Ramal Privilegiado Internacional: Dispõe de todas as facilidades do ramal privilegiado nacional, acrescido da permissão para gerar chamadas internacionais.

Devem ser previstas pelo menos 10 (dez) classes de ramais, para acesso a outros serviços, passíveis de definição futura. A mudança de classe de ramal nos equipamentos deve ser feita pelo administrador do sistema, de modo simples e imediato.

O sistema deve prover código de autorização, que permita a qualquer usuário poder utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha). Este poderá ser constituído de, pelo menos, 8 (oito) dígitos, a serem definidos pelo administrador do sistema.

A solução de telefonia ofertada deve prover a facilidade de cadeado eletrônico, permitindo ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para outro ramal).

A solução de telefonia deve prover a facilidade de serviço noturno, de modo que as chamadas externas encaminhadas às operadoras ausentes sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupo de ramais pré-determinados ou para uma mensagem de pelo menos 1 minuto, a ser escolhida pelo administrador do sistema.

Deve ser ofertada a função chefe-secretária, que permita a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Na função chefe-secretária o sistema deve oferecer a facilidade de, no mínimo, 4 secretárias para um chefe ou quatro chefes para uma secretária.

A solução de telefonia deve permitir a configuração do tempo de FLASH individualmente para cada ramal da plataforma, permitindo a utilização de aparelhos analógicos diversos. Deve ser prevista a funcionalidade de atendimento digital (Recepcionista Digital) com mensagem de atendimento interna. Este sistema deverá ter capacidade para atender pelo menos 6 (seis) chamadas simultaneamente, divulgando até 4 (quatro) opções de roteamento de chamada para escolha do usuário.

A solução deve permitir sua monitoração desde pontos remotos (centro de manutenção remota), de modo a obter-se, em qualquer momento, uma avaliação de suas funções sistêmicas, permitindo identificar ou mesmo até solucionar as falhas que eventualmente venham a ser detectadas.

A solução deve possuir sinalização de alarme para o equipamento e para o sistema de gerenciamento na ocorrência de falhas nos circuitos internos que possam comprometer o funcionamento das plataformas.

A Solução de telefonia deve prever todos os ramais acompanhados de uma caixa postal. As caixas postais de ramal devem ter um menu de navegação que anteceda ao encaminhamento da chamada para o Correio de Voz. Assim, o chamador pode escolher entre ir para o ramal da telefonista, acessar outro ramal ou gravar mensagem na caixa postal por comando do usuário para redirecionamento das ligações.

A solução deve permitir o encaminhamento de e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo WAVE ou MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo a UFSM responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do microcomputador dos usuários.

Os equipamentos ofertados para a solução de telefonia devem permitir a análise de cifras, possibilitando a tomada de decisões no que se refere ao destino das chamadas geradas, ou seja, no momento da geração de uma chamada o sistema deve ser capaz de decidir se a chamada será externa à Rede de Voz (STFC) ou trata-se de uma chamada para ramal (DDR) dentro desta Rede. O sistema deve permitir a avaliação do número discado (número de "B") e possibilitar a análise de até 16 cifras.

A LICITANTE deve incluir em sua proposta de solução uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à UFSM criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. Deve haver a possibilidade mínima de atendimento simultâneo de 10 (dez) ligações através de entroncamento digital. A solução de URA deve garantir interoperabilidade plena com os equipamentos da solução ofertada.

A URA deve ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da UFSM. A URA deve possuir uma interface gráfica amigável, em idioma português, permitindo à UFSM executar, no mínimo, as funções abaixo:

- Modificar a árvore de menus;
- Ativar ou desativar opções;
- Modificar o horário de atendimento;
- Marcar datas de feriado e finais de semana.

A UFSM será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. A URA deve permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

A URA deve permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- Quantidade de ligações recebidas;
- Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
- Tempo médio de navegação.

A URA deve possuir recurso “CUT-THROUGH”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz deve ser interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.

A LICITANTE VENCEDORA deve fornecer aplicativo para edição das mensagens, permitindo à UFSM gravar mensagens através de kit multimídia e ativá-las na URA.

### **Sistemas de bilhetagem, tarifação e conciliação de faturas**

A solução deve incluir sistema de bilhetagem, tarifação e conciliação com as faturas das operadoras de telefonia fixa e móvel da UFSM. A LICITANTE VENCEDORA é responsável pelo fornecimento e instalação do servidor para as aplicações de tarifação, bilhetagem, conciliação, bem como para o banco de dados para registro das chamadas tarifadas, de acordo com as normas de segurança da UFSM.

A LICITANTE deve ofertar os sistemas necessários à tarifação, bilhetagem e conciliação de faturas em total compatibilidade com os equipamentos da solução proposta. A compatibilidade poderá ser comprovada através de documentação (descritivo técnico, folder, datasheet) do fabricante do sistema de tarifação, e estará sujeita à homologação da UFSM.

O sistema de tarifação proposto deve realizar a tarifação centralizada de todos os sites da rede de telefonia da UFSM. O sistema de tarifação garantir interoperabilidade plena com os equipamentos fornecidos na Solução de Telefonia.

Os sistemas de tarifação, bilhetagem e conciliação de faturas devem possuir interface web para a realização de cadastros, emissão de relatórios e configurações. Devem permitir também a monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo. Os relatórios do sistema de tarifação devem permitir a observação de dados de tráfego que possibilitem medição e registro diários, tanto para análise de custos quanto para tempos de atendimento.

Devem ser previstos pelo menos 5 (cinco) usuários distintos para acesso aos sistemas propostos.

O sistema de tarifação deve permitir a identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:

- Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
- Número do ramal que originou a chamada;
- Data e hora de início da chamada;
- Duração da chamada;
- Custo da chamada.

A solução deve gerar localmente os bilhetes de todas as chamadas, de forma automática e em tempo real. O bilhete deve ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade.

O sistema de tarifação e bilhetagem deve permitir:

- Atualização automática de tarifa de prefixos das plataformas de telefonia pelo cliente, através do browser web;
- Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas;
- Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
- Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como csv, xls, pdf e txt;
- Envio de relatórios via e-mail;
- Emissão de relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado, etc.

A LICITANTE VENCEDORA deve disponibilizar software destinado ao controle de gastos de ramais e contas da plataforma de telefonia, similar a um pré-pago, com o objetivo de reduzir custos administrativos e de pessoal, no que se refere à gestão de custos de telefonia.

O controle de gastos deve permitir ao administrador:

- Configurar o controle de conta/ramal por valor;
- Realizar a cobrança imediata ou futura destes créditos adicionais obtidos pelo usuário;
- Verificar o saldo e recarga de créditos ramal/conta;
- Acesso à interface Web do sistema de controle de gastos.

Deve ser disponibilizada para todos os sites uma lista de acesso não controlado, visando inserir números profissionais e de emergência. As chamadas destinadas a estes números não devem consumir créditos do sistema, devendo esta lista ter disponibilidade para cadastrar, pelo menos, 12.000 (doze mil) números.

A facilidade de pré-pago deve ser centralizada no site do Campus Sede e estar disponível para associação de, no mínimo, 5.000 (cinco mil) contas do sistema. Não serão aceitas soluções baseadas em administração individual dos créditos por site.

### **Gerenciamento da Solução de Telefonia**

Deve ser fornecido um sistema completo de gerenciamento da Solução de Telefonia. O Sistema de gerenciamento deve ser disponibilizado em interface gráfica em ambiente web, sendo compatível com os principais browsers do mercado.

O Sistema de Gerenciamento deve possibilitar, pelo menos, as seguintes configurações:

- Associação chefe-secretária;
- Bloqueios;
- Caixa postal;

- Contas;
- Mensagens de áudio;
- Grupos;
- Identificação da plataforma de telefonia;
- Hotline;
- Música;
- Recepcionista digital;
- Rotas;
- Serviços;
- Temporizações;
- Terminal de operadora;
- Tronco executivo;
- Senha ramal do operador;
- Senha conta do operador;
- Associação lógico/físico;
- Destino alternativo de chamada de voz;
- Configuração de ramais DDR.

A LICITANTE deve fornecer software integrado de manutenção e consulta de lista telefônica interna, para uso pelos administradores do sistema, telefonistas (via software de operação da telefonista), softphones e telefones IP.

A lista deve permitir manter informação sobre o número dos telefones, nome dos contatos, endereço, para um mínimo de dez mil registros, a serem administrados por meio de interface web de acesso controlado por usuário/senha. A modificação desta lista deve ser realizada pelos administradores do sistema, e implementada de forma integrada com o cadastramento de usuários.

A interface para administração (cadastro, exclusão ou alteração de registros) da lista telefônica deve ser disponibilizada em ambiente web, permitindo acesso por usuários previamente autorizados, em qualquer ponto da rede.

O sistema a ser ofertado deve contemplar plataforma para permitir o envio de mensagens curtas (SMS) a partir dos sistemas da UFSM. A licitante vencedora deve fornecer todos os detalhes para que a UFSM realize a integração dos seus sistemas com a plataforma de envio de SMS.

A LICITANTE deve ofertar um sistema de gravação simultânea integrado na Solução de Telefonia. Não serão aceitas soluções baseadas em gravadores analógicos externos conectados em paralelo a posições de ramais e gravadores baseados em alta impedância. O sistema de gravação deve garantir interoperabilidade plena com os equipamentos fornecidos.

O sistema de gravação deve realizar a gravação em ramais configuráveis. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via web, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento web.

O sistema deve estar dimensionado para suportar, no mínimo, 10.000 horas de gravação de áudio de chamadas. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.

Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes.

A LICITANTE deve ofertar o sistema de gravação em total compatibilidade com os demais equipamentos componentes da Solução de Telefonia.

A Solução de Telefonia deve prever em suas plataformas as seguintes características de gerenciamento:

- Implementação dos protocolos SNMPv2 ou SNMPv3 conforme RFC 1157 e 1213;
- Log de operações com registro dos eventos;
- Protocolo NTP ou SNTP;

A geração dos eventos (TRAPS) deverá ser realizada pelas plataformas de telefonia e enviados via rede LAN para o gerente SNMP da UFSM.

A LICITANTE VENCEDORA deve garantir em sua solução o backup das informações e configurações relativas às plataformas de telefonia, a fim de possibilitar o rápido restabelecimento do serviço. A LICITANTE VENCEDORA deve fornecer todo o software necessário para prover o sistema de backup à UFSM. O referido sistema deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação web, possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo da UFSM, se for o caso.

As plataformas ofertadas devem disponibilizar pelo menos dois níveis de permissão de acesso, sendo um com restrição total à configuração do equipamento e a comandos que alterem seu funcionamento, e outro sem qualquer restrição.

### **Ramais convencionais e IP**

A UFSM tem como objetivo migrar toda a sua infraestrutura de ramais convencionais para ramais IP. Este é um processo gradativo e não há previsão de que possa ser concluído em um ciclo de contrato de prestação de serviços. Assim, enquanto existirem ramais convencionais em operação na UFSM, é necessária uma Solução de Telefonia que permita aos usuários dos ramais a flexibilidade de utilizar os ramais em telefones convencionais (TDM), digitais (SIP), aplicativos em smartphones (SIP) e computadores (SIP).

A Solução de Telefonia deve permitir o uso dos ramais IP de forma flexível, seja em aparelhos telefônicos IP, seja em aplicativo instalado em celulares corporativos, seja em softphone ou webphone em computadores desktop ou notebook. Esta facilidade não deve acarretar em custos adicionais para a UFSM.

A tecnologia VoIP adotada para a solução de telefonia ofertada deverá utilizar-se do protocolo SIP e dos padrões de codec ITU-T G723.1, G.729A/B e G.711.

Devem ser previstos pelo menos 5 (cinco) usuários distintos para acesso aos sistemas propostos.

### **Redundância e Disponibilidade da solução**

Devido à criticidade do sistema telefônico para as atividades diárias da UFSM, a licitante deve incluir na solução de telefonia ofertada as redundâncias necessárias de modo a mitigar a incidência de indisponibilidade de serviço nos campi da UFSM.



A Solução de Telefonia ofertada deve ter a capacidade de manter a operação, nos sites secundários, de seus ramais e troncos no caso de perda de conexão com o site principal, disponibilizando, pelo menos, os seguintes recursos: geração de chamadas internas e externas, transferência, consulta, desvio, grupo de captura, serviços de mídia de tons, conferência, continuidade na geração de bilhetes CDR, armazenamento e transmissão para a plataforma principal quando restaurada a comunicação, criação e utilização de grupos de ramais, roteamento, recurso de atendimento automático e mensagem em espera.

## ANEXO IV – DADOS PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

Este anexo tem como objetivo fornecer subsídios técnicos para que os licitantes dimensionem corretamente os custos e a infraestrutura necessários para atender às especificações desta contratação. As informações aqui contidas foram preenchidas e atualizadas pela área técnica responsável.

### 1. Relação das Localidades Atendidas no Contrato Atual

LOCALIDADE	ENDEREÇO COMPLETO	TIPO DE ATENDIMENTO	Nº DE CANAIS SIMULTÂNEOS	OBSERVAÇÕES
Campus Sede (Santa Maria)	Avenida Roraima, 1000	E1	180 canais	
Campus Cachoeira do Sul	Rua Ernesto Barros, 1345	E1	30 canais	Central não suporta tronco SIP com TLS
Campus Cachoeira do Sul	Rua Sete de Setembro, 1040	Linha Individual	1 canal	
Campus Frederico Westphalen	Linha Sete de Setembro, s/n	E1	30 canais	Central não suporta tronco SIP com TLS
Campus Palmeira das Missões	Av. Independência, 3751	E1	30 canais	Central não suporta tronco SIP com TLS
EMEPE Silveira Martins	Rua Francisco Guerino, 407	Linha Individual	1 canal	

### 2. Quantitativo de Canaís e Linhas

LOCALIDADE	CANAIS/TIPO	PREVISÃO DE CANAIS ADICIONAIS	LINHAS INDIVIDUAIS PREVISTAS	FAIXAS DDR EXISTENTES
Campus Sede (Santa Maria)	180/SIP/E1	Sem previsão de aumento	nenhuma	(55)3220-6100 a (55)3220-6199 (55)3220-8000 a (55)3220-8999 (55)3220-9200 a (55)3220-9699 (55)3290-6800 a (55)3290-6900 (55)3290-7900 a (55)3220-7999
Campus Cachoeira do Sul	30/SIP/E1		1 linha individual	(51)3724-8400 a (51)3724-8499 Linha individual: (51) 3723-1819
Campus Frederico Westphalen	30/SIP/E1		200	(55)3744-0600 a (55)3744-0799
Campus Palmeira das Missões	30/SIP/E1		100	(55)3742-8800 a (55)3742-8899

### 3. Infraestrutura de Telefonia INTERNA

LOCALIDADE	TIPO DE CENTRAL TELEFÔNICA	GATEWAYS SIP	SWITCH GERENCIÁVEL	OBSERVAÇÕES SOBRE REDE INTERNA
Campus Sede (Santa Maria)	Híbrida (IP e analógica)	Não possui	Switch de conexão à rede é gerenciável	Central suporta TLS
Campus Cachoeira do Sul	Híbrida	Não possui	Switch de conexão à rede é gerenciável	Central não suporta TLS
Campus Frederico Westphalen	Híbrida	Não possui	Switch de conexão à rede é gerenciável	Central não suporta TLS
Campus Palmeira das Missões	Híbrida	Não possui	Switch de conexão à rede é gerenciável	Central não suporta TLS

### 4. Serviços Adicionais e Especificações

Existe previsão de ativação de novas localidades durante a vigência do contrato?

(X) Sim      ( ) Não

Se sim, estimar número de localidades e canais: Previsão de 1 linha individual em Silveira Martins.

## 5. Infraestrutura de Centrais Telefônicas em operação e previstas

LOCALIDADE	PRÉ DIO	CAPACIDADE INSTALADA			EM USO - 2025				PREVISTO PARA O NOVO CONTRATO			
		CANAIS TRONCO	RAMAIS SIP	RAMAIS TDM	RAMAIS IP	RAMAIS TDM	APARELHOS IP	SOFTPHONE	CANAIS TRONCO	RAMAIS	APARELHOS IP	SOFTPHONE
SANTA MARIA	17	150	300	672	800	976	785	-	150	1.790	1.790	400
	26	-	300	630								
	74	-	-	200								
	05	-	-	60								
	47	-	180	300								
CACHOEIRA DO SUL		30	48	48	40	26	40	-	30	60	60	
FREDERICO WESTPHALEN		30	72	168	41	76	48		30	110	110	
PALMEIRA DAS MISSÕES		30	48	120	20	71	20	-	30	90	90	
TOTAIS		240	948	2.198	901	1.149	893	-	240	2.050	2.050	400