



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI
INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO - INSA

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 01/2025

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 90.001/2025
(Processo Administrativo n.º 01201.000293/2025-98)

Torna-se público que o **Instituto Nacional do Semiárido - INSA**, por meio do Setor de Compras e Licitações, realizará **Dispensa Eletrônica**, com critério de julgamento **menor preço por grupo**, na hipótese do [art. 75](#), inciso II, nos termos da [Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021](#), da [Instrução Normativa Seges/ME nº 67, de 2021](#), e demais normas aplicáveis.

Data da sessão: 23/07/2025

Horário da Fase de Lances: 08h00 às 14h00 - Horário de Brasília

Link: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: menor preço por grupo

Regime de Execução: Empreitada por Preço Unitário

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto do presente procedimento é a escolha da proposta mais vantajosa para a **contratação, por dispensa de licitação, de serviços de outsourcing de Plataforma PBX - IP em Nuvem, licença de ramais IP, fornecimento de aparelhos IP, acesso à plataforma em nuvem**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.1.1. A licitação será realizada em grupo único, formado por 7 (sete) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem

1.2. O critério de julgamento adotado será o menor preço por grupo, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, ferramenta informatizada integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras.gov.br, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, no endereço eletrônico www.gov.br/compras.

2.1.1. O procedimento será divulgado no Compras.gov.br e no [Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP](#), e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado - Sicaf, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

2.1.2. O Compras.gov.br poderá ser acessado pela web ou pelo [aplicativo Compras.gov.br](#).

2.1.3. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.2. Para todos os itens a participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 49, inciso IV, c/c o art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.2.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização do procedimento, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.2.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.3. Não poderão participar desta dispensa de licitação os fornecedores:

2.3.1. que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

2.3.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.3.3. que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na dispensa de licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

2.3.3.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

2.3.3.2. O disposto na alínea "c" aplica-se também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

2.3.4. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

2.3.5. sociedades cooperativas.

2.4. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da dispensa eletrônica ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica ocorrerá com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do Aviso de Contratação Direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço ou o desconto, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertados, vinculam a Contratada.

3.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto;

- 3.4.1. A proposta deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 3.4.2. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 3.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será aquela correspondente à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 3.6. Independentemente do percentual do tributo que constar da planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos pela legislação vigente.
- 3.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 3.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 3.9. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar Termo de Aceitação, em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 3.9.1. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 3.9.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;
- 3.9.3. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo-as como firmes e verdadeiras;
- 3.9.4. que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata [o art. 93 da Lei nº 8.213/91](#).
- 3.9.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
- 3.10. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).
- 3.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, fica facultado ao fornecedor, ao cadastrar sua proposta inicial, a parametrização de valor final mínimo, com o registro do seu lance final aceitável menor preço por grupo.
- 3.11.1. Feita essa opção os lances serão enviados automaticamente pelo sistema, respeitados os limites cadastrados pelo fornecedor e o intervalo mínimo entre lances previsto neste aviso.
- 3.11.1.1. Sem prejuízo do disposto acima, os lances poderão ser enviados manualmente, na forma da seção respectiva deste Aviso de Contratação Direta;
- 3.11.2. O valor final mínimo poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, desde que não assuma valor superior a lance já registrado por ele no sistema.
- 3.11.3. O valor mínimo parametrizado possui caráter sigiloso aos demais participantes do certame e para o órgão ou entidade contratante. Apenas os lances efetivamente enviados poderão ser conhecidos dos fornecedores na forma da seção seguinte deste Aviso.

4. FASE DE LANCES

- 4.1. A partir da data e horário estabelecidos neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.
- 4.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 4.2.1. O lance deverá ser ofertado pelo **valor unitário do item**.
- 4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou percentual de desconto superior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de **1% (um por cento)**

4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

4.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

5.1. Encerrada a fase de lances, quando a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.

5.1.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o menor preço ou o maior desconto, para que seja obtida a melhor proposta compatível em relação ao estipulado pela Administração.

5.1.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação.

5.2. Em qualquer caso, concluída a negociação, se houver, o resultado será divulgado a todos e registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.

5.3. Constatada a compatibilidade entre o valor da proposta e o estipulado para a contratação, será solicitado ao fornecedor o envio da proposta adequada ao último lance ofertado ou ao valor negociado, se for o caso, acompanhada dos documentos complementares, quando necessários.

5.4. Encerrada a etapa de negociação, se houver, o pregoeiro verificará se o fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e nos itens 3.3 e seguintes deste Aviso, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no processo de contratação direta ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

5.4.1. SICAF;

5.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

5.4.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

5.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

5.6. Caso conste na Consulta de Situação do fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o órgão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)

5.6.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

5.6.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

5.6.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

5.7. Verificadas as condições de participação, o gestor examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Aviso de Contratação Direta e em seus anexos.

5.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.8.1. contiver vícios insanáveis;

- 5.8.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;
 - 5.8.3. apresentar preços inexequíveis ou que permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
 - 5.8.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - 5.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.
- 5.9. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 5.9.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
 - 5.9.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 5.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o fornecedor comprove a exequibilidade da proposta.
- 5.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 5.12. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 5.13. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 5.14. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, será iniciada a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. HABILITAÇÃO

- 6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021, constam do Termo de Referência e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado na fase de lances.
- 6.2. A habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.
- 6.2.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.
 - 6.2.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).
- 6.3. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, indispensáveis à confirmação dos já apresentados para a habilitação, ou de documentos não constantes do SICAF, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por meio do sistema, no prazo de até 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação. ([art. 19, § 3º, da IN Seges/ME nº 67, de 2021](#)).
- 6.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 6.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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.
- 6.8. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.
- 6.9. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.
- 6.9.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação

6.10. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso à sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 02 (dois) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

7.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

7.4. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no [art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021](#), quais sejam:

8.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

8.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

8.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;

8.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

8.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

8.1.12. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

8.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1 a 8.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três)

anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante ([art. 156, §9º](#))

8.4. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º](#)).

8.5. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157](#))

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º](#)).

8.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º](#)):

8.10. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.11. as peculiaridades do caso concreto;

8.12. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.13. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

8.15. 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 1º de agosto de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

8.16. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160](#))

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

8.18. 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](#).

8.19. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.1.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

9.1.2. valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.1.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.1.3. fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.2. As providências dos subitens 9.1.1 e 9.1.2 também poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

- 9.3. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.
- 9.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 9.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.
- 9.6. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.
- 9.7. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 9.8. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 9.9. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.
- 9.10. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.
- 9.11. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.
- 9.12. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 9.12.1. ANEXO I – Termo de Referência
 - 9.12.1.1. Apêndice A do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar
 - 9.12.2. ANEXO II – Instrumento de Medição de Resultados - IMR
 - 9.12.3. ANEXO III - Minuta de Termo de Contrato;

Campina Grande - PB, 18 de julho de 2025

José Etham de Lucena Barbosa
Diretor do INSA/MCTI
PO 46/2025 – DOU 20/01/2025



Documento assinado eletronicamente por **Jose Etham de Lucena Barbosa, Diretor do Instituto Nacional do Semiárido**, em 18/07/2025, às 11:58 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcti.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **12990162** e o código CRC **046D2D49**.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI
INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO - INSA
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 90.001/2025

(Processo Administrativo nº 01201.000293/2025-98)

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de outsourcing de Plataforma PBX - IP em Nuvem, licença de ramais IP, fornecimento de aparelhos IP, acesso à plataforma em nuvem, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição	Catser	Unidade	Quantidade	Menor Valor Unitário (R\$)	Menor Valor Total (R\$)
GRUPO 1 1	01 Aparelho telefônico com suporte a 12 linhas SIP, Áudio HD (alto-falante Harman, codecs G.722 e Opus), Tela principal colorida de 2,8 polegadas (320x240 pixels), Tela lateral colorida de 2,4 polegadas (240x320 pixels) para teclas DSS, 3 teclas de linha com LED, 30 teclas DSS programáveis (em 5 páginas), Porta dupla Gigabit Ethernet, PoE integrado, Suporte para fone de ouvido sem fio EHS, Suporte a Bluetooth (via dongle BT20), Suporte a Wi-Fi (via dongle Wi-Fi), Conferência de áudio de até 6 vias, Modos IP IPv4/IPv6/IPv4&IPv6, Configuração de IP estático/DHCP/PPPoE, Controle de acesso à rede 802.1x, VPN (L2TP/OpenVPN), Funções de chamada (chamada, resposta, rejeição, mudo, espera, retomada, intercom, identificador de chamadas, discagem rápida, anônima, encaminhamento, transferência), Teclado com 41 teclas, 2 portas RJ9 (monofone e fone de ouvido), 2 portas RJ45 (rede e PC), 1 porta USB 2.0 (para dongle BT/Wi-Fi ou pen drive), Lista telefônica local (1000 entradas), Lista telefônica remota (XML/LDAP, 1000 entradas), QoS (RTCP-XR, VQ-RTCPXR), Codecs de banda estreita (G.711a/u, G.723.1, G.726-32K, G.729A/B, AMR, iLBC), Monofone HD (RJ9), Cabo Ethernet CAT6, Suporte de mesa (com 2 ângulos ajustáveis) ou montagem em parede	18627	Mês	12	60,00	720,00

	(requer acessórios adicionais), Consumo de energia (PoE): 1.7W~10.46W, Consumo de energia (adaptador): 1.38W~9.13W, Temperatura de trabalho: 10~95°C, Umidade de trabalho: 10~95%. e Softphone SVA					
2	<p>79 Telefone IP, com a s seguintes especificações:</p> <p>Áudio: Voz HD: Suporte para áudio de alta definição, proporcionando maior clareza nas chamadas. Codecs de Áudio: Suporta G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC, Opus. Full-duplex Speakerphone: Viva-voz com cancelamento de eco acústico (AEC). VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC: Tecnologias de processamento de áudio para melhorar a qualidade da chamada.</p> <p>Display e Teclado: Display: LCD colorido de 2,4 polegadas (320x240 pixels) com luz de fundo. Teclas de Linha Programáveis: 3 teclas de linha com LED. Teclas de Função: 6 teclas de funções (menu, correio de voz, fone de ouvido, mudo, rediscagem, viva-voz). Teclas de Navegação: 4 teclas de navegação. Teclas de Volume: Teclas dedicadas para controle de volume. Teclado Numérico: Teclado padrão de 12 teclas.</p> <p>Conectividade: Portas Ethernet: 2 portas Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps) com PoE (Power over Ethernet) integrado. PoE: Suporta IEEE 802.3af (Classe 2). Porta de Fone de Ouvido: Porta RJ9. Funcionalidades de Chamada: Contas SIP: Suporta 2 contas SIP.</p> <p>Chamada em Espera, transferência de Chamada, Desvio de Chamada.</p> <p>Conferência a 3 Partes.</p> <p>Hot Desking, Mute, DND (Não Perturbe), Auto Atendimento.</p> <p>Lista Negra, Lista Branca.</p> <p>Gravação de Chamada (via servidor).</p> <p>Intercom, Multicast.</p> <p>Recursos de Rede: SIP 2.0 (RFC3261). IPv4, IPv6. VPN(OpenVPN, L2TP).</p> <p>VLAN.</p> <p>QoS (DSCP, TOS). TR-069.</p> <p>Recursos Físicos e Ambientais: Montagem: Pode ser montado na mesa ou na parede.Fonte de Alimentação: Adaptador de energia DC 5V/0.6A (não incluso, mas pode ser alimentado via PoE).</p> <p>Consumo de Energia: 1.5W ~ 4W.</p> <p>Temperatura de Operação: 0°C a 45°C. Umidade de Operação: 10% a 95% (sem condensação). e Softphone (SVA)</p>	18627	Mês	12	2.765,00	33.180,00

3	20 Ramal com Softphone (SVA)	26107	Mês	12	300,00	3.600,00
4	10 Canal Tronco SIP com plano de ligações ilimitadas fixo e móvel, local e nacional (STFC)	26140	Mês	12	300,00	3.600,00
5	Ligação Internacional (LDI) - 100 MINUTOS	26433	Mês	12	100,00	1.200,00
6	Taxa de Implantação	26085	Unidade	1	3.525,00	3.525,00
7	Link de Internet Fibra óptica 100Mbps com fornecimento de Gbic para o firewall Fortigate 201E	26484	Mês	12	300,00	3.600,00
VALOR TOTAL IMPLANTAÇÃO + PRIMEIRO MÊS						R\$7.350,00
VALOR TOTAL MENSAL						R\$3.825,00
VALOR TOTAL ANUAL						R\$49.425,00

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, uma vez que a caracterização dos bens e serviços enseja definições objetivas com base em especificações usuais de mercado, conforme disposto no art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista o atendimento à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas do órgão, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando ser serviço essencial e contínuo

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses** contados da assinatura do Termo de Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. A contratação direta foi selecionada levando em conta o valor e o prazo de renovação de um ano, fatores cruciais para a adaptação à nova tecnologia.

1.6. O Termo de 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. A contratação em grupo é justificável para evitar que a contratação de múltiplas empresas para ofertar serviços de forma independente gere dificuldades na fiscalização e manutenção dos serviços.

- 2.3. Capacidade e Escalabilidade com suporte para no mínimo 100 ramais, com a capacidade de expansão sem necessidade de alterações significativas na infraestrutura. Capacidade para 10 posições de contact center, com possibilidade de expansão.
- 2.4. Segurança com criptografia de ponta a ponta para todas as chamadas e dados transmitidos. Autenticação robusta de usuários e dispositivos e proteção contra ataques de negação de serviço (DoS) e outras ameaças de segurança comuns em sistemas VOIP.
- 2.5. Qualidade de Serviço (QoS) com garantia de qualidade de voz, com priorização de tráfego VOIP na rede; monitoramento e gerenciamento de largura de banda para evitar congestionamento e garantir a qualidade das chamadas.
- 2.6. Compatibilidade com a infraestrutura de TI existente no INSA e com dispositivos móveis; Integração com sistemas de e-mail, calendário e outras ferramentas de comunicação corporativa.
- 2.7. Serviço completo de instalação e configuração do sistema PBX - IP VOIP virtualizado, incluindo a integração com a infraestrutura de rede existente. Com serviço de portabilidade número (83) 3315-6400.
- 2.8. Capacidade de gravação de chamadas para todas as posições de contact center, com armazenamento seguro e fácil acesso para reprodução.
- 2.9. Ferramentas de relatório para monitoramento de uso, desempenho do sistema e atividades do contact center. Análise de dados para identificar tendências, gargalos e oportunidades de melhoria.
- 2.10. Mobilidade e Flexibilidade com soluções de softphone para permitir que os usuários façam e recebam chamadas de qualquer lugar, utilizando dispositivos móveis ou computadores.
- 2.11. Princípios da LGPD para garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado de forma transparente, com finalidade legítima, específica e informada ao titular, sem permitir o tratamento posterior de maneira incompatível com essas finalidades. Limitar o tratamento ao mínimo necessário para realização de suas finalidades, com abrangência dos dados estritamente necessários.
- 2.12. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual - PCA (DFD n° 26/2025), conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência.

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

- 3.1. O serviço de voz IP na nuvem, também conhecido como PBX - IP em Nuvem ou Cloud PBX, opera de maneira fundamentalmente distinta:
 - a) Digitalização da Voz: A voz é capturada e imediatamente convertida em pacotes de dados digitais.
 - b) Transmissão via Internet: Esses pacotes de dados são transmitidos através da rede de computadores local (LAN) e da internet até a central do provedor de serviços, que gerencia todas as funcionalidades de telefonia na nuvem.
 - c) Comutação de Pacotes: Não há um circuito dedicado. Os pacotes de voz viajam pela rede junto com outros dados (emails, acesso a sites, etc.) e são reagrupados no destino. Essa eficiência permite um uso muito mais dinâmico da largura de banda.
 - d) Infraestrutura Flexível e Escalável: Toda a "inteligência" do sistema está na nuvem, em servidores do provedor. Adicionar ou remover ramais, configurar novas funcionalidades ou

expandir para novos escritórios é um processo rápido, feito através de um painel de controle online, sem a necessidade de investimentos em hardware adicional.

3.2. Principais Vantagens do Sistema de Voz IP

- a) **Redução de Custos:** Elimina a necessidade de compra e manutenção de um hardware PABX caro. As chamadas entre ramais (mesmo em diferentes localidades) são gratuitas, e as tarifas para ligações externas (locais, interurbanas e internacionais) são geralmente mais baixas que as da telefonia convencional.
- b) **Escalabilidade e Flexibilidade:** Adicionar ou remover ramais é um processo simples e rápido, feito através de uma interface web, sem a necessidade de instalar novas fiações. A empresa paga apenas pelos recursos que utiliza, podendo expandir ou reduzir o sistema conforme a demanda.
- c) **Mobilidade e Unificação:** Os ramais não estão presos a um local físico. Um ramal pode ser um telefone IP, um softphone (software no computador ou aplicativo no smartphone) ou até mesmo um adaptador para telefone analógico (ATA). Isso permite que colaboradores trabalhem de qualquer lugar com acesso à internet, mantendo seu número de ramal.
- d) **Recursos Avançados:** Oferece uma vasta gama de funcionalidades que são caras ou indisponíveis em sistemas analógicos, como: URA (Unidade de Resposta Audível) personalizável, gravação de chamadas, correio de voz por e-mail, salas de conferência, relatórios detalhados de chamadas, integração com CRMs e outros softwares de gestão.
- e) **Qualidade de Áudio:** Com uma conexão de internet de boa qualidade, a Voz IP pode oferecer uma qualidade de áudio superior à da telefonia analógica, utilizando codecs de alta definição (HD Voice).
- f) **Gestão Simplificada:** Toda a configuração e o gerenciamento do sistema são feitos através de um painel de controle online, intuitivo e acessível de qualquer lugar.
- g) **Em suma,** a Voz IP na nuvem não exige a instalação de uma nova fiação ou a compra de equipamentos centrais caros. Ela aproveita a infraestrutura de rede já paga e consolidada para entregar um serviço de comunicação mais moderno, eficiente, econômico e repleto de recursos que impulsionam a produtividade e a mobilidade dos negócios.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

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

4.1.1 A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental;

4.1.2 **Requisitos de Sustentabilidade Ambiental:** como Critérios de Sustentabilidade Ambiental, a licitante deverá adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como: Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxico poluentes; substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade; treinamento/ capacitação periódicos dos empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios /poluição.

4.1.3 A contratante poderá solicitar a qualquer momento à Contratada Declaração de que está seguindo as normas aplicáveis à sustentabilidade

4.1.4 Registre-se que não foi possível identificar o objeto de telefonia (exceto a parte que trata de telefonia móvel, não abarcada neste processo) no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da CGU /AGU, 7ª edição, outubro/2024.

A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos

4.2. PBX - IP VOIP Virtual: Deve oferecer funcionalidades avançadas de gestão de chamadas, filas, distribuição automática de chamadas, gravação de chamadas, entre outras.

4.2.1 Licenças de Ramais com Softphone: 100 licenças, permitindo a utilização de telefonia VOIP por meio de dispositivos móveis ou computadores, com alta qualidade de áudio, com suporte para diferentes sistemas operacionais (Windows, macOS, Android, iOS).

4.3. Serviços de instalação completa da solução e deve fornecer treinamento completo para a equipe de telefonia do INSA sobre a operação do sistema, incluindo as funcionalidades de ramais.

4.4. O treinamento deve ser teórico e prático, com foco na aplicação das funcionalidades do sistema no dia a dia do INSA.

4.5. A empresa contratada deve realizar a implantação e habilitação das licenças dos 100 ramais nos computadores dos funcionários do INSA, em conjunto com a equipe de TI do Instituto.

4.6. O sistema de administração deverá possuir as seguintes características e estar licenciado para o uso destes recursos:

- a) Deverá ser centralizado e gerenciar em um mesmo sistema os elementos da solução: Plataforma de Voz, Sistema de Comunicações Unificadas, Aparelhos Telefônicos IP e equipamentos de media gateways ou roteadores;
- b) Deverá ser um sistema de administração com controle de acesso e privilégios de acordo com o perfil do administrador;
- c) Suporte a administração via web;
- d) Suporte a HTTPS como protocolo para interface de administração via web;
- e) Suportar integração com bases de usuários via AD ou LDAP;
- f) Suportar base de usuários local;
- g) Geração e exportação de CDRs com informações sobre o originador, destino e data/hora da chamada, além do tipo de mídia da sessão (voz e vídeo) e taxa usada (kbps).

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Contratante, e da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.8. A CONTRATADA prestará à CONTRATANTE os serviços previstos com atenção às regras de proteção de dados e a partir das premissas da LGPD, em especial os seus princípios, conforme descrito no Art. 9º desta lei.

4.9. A CONTRATADA somente poderá realizar o tratamento dos dados que lhe forem repassados pela CONTRATANTE conforme as instruções desta e nos exatos limites do contrato. Os dados pessoais que forem repassados desta forma serão acessados somente por funcionários da

CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade o estabelecimento dos termos e controles de sigilo sobre estes acessos.

4.10. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar os dados fornecidos pela CONTRATANTE para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como jamais colocará, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação das leis de proteção de dados.

4.11. Caso a CONTRATADA considere que não possui informações suficientes para o tratamento dos dados pessoais de acordo com o contrato ou que uma instrução da CONTRATANTE pode infringir a LGPD ou outras leis relacionadas à proteção de dados, a CONTRATADA prontamente notificará a CONTRATANTE e aguardará novas instruções.

4.12. Quando solicitado, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula contratual.

4.13. A CONTRATADA compromete-se a eliminar os dados pessoais, sensíveis ou não, aos quais teve acesso em razão do contrato firmado com a CONTRATANTE assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for encerrado a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato originário firmado com a CONTRATANTE e/ou nos casos contidos na Lei de Acesso à Informação.

Suporte Técnico

4.14. A empresa contratada deve fornecer suporte técnico e telefone de apoio aos usuários, para a solução integrada de telefonia, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.15. O suporte deve atender às solicitações dos usuários finais, como dúvidas sobre o uso do sistema e resolução de problemas simples.

4.16. O suporte deve solucionar problemas técnicos mais complexos e deve resolver problemas críticos e investigar as causas das falhas no sistema.

4.17. Os procedimentos para atendimento dos serviços de suporte técnico e ou de assistência técnica aos equipamentos deverão atender para o seguinte:

a) O prazo de início de atendimento ao chamado técnico será de até 12 (doze) horas corridas contadas a partir do horário da abertura do chamado.

b) Após o início do atendimento, o tempo de solução do problema deverá ser de acordo com a Tabela de Solução do Chamado (ver tabela abaixo para qualquer tipo de produto), não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura do chamado técnico:

TABELA DE SOLUÇÃO DO CHAMADO

Severidade	Descrição	Tempo de solução
1- Alta	Problemas graves que prejudicam a operação do produto ou limitação severa de suas funcionalidades com a paralisação parcial ou total da ferramenta	Em até 24 (vinte e quatro) horas
2 - Média	Problemas que criam restrições à operação da solução, mas não	Em até 48

	comprometem seu uso e funcionamento	(quarenta e oito) horas
3 - Alta	Aplicado em situações de esclarecimento de dúvidas ou suporte relacionadas à instalação, configuração e uso dos produtos adquiridos, bem como na atualização de versão de programa e/ou componente de software integrante da solução.	Em até 72 (setenta e duas) horas

4.18. A solução de telefonia IP deverá ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade com o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

4.19. Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação de responsável da Contratante e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.

4.20. Durante o período de vigência da garantia, quando for o caso, todos os firmwares e softwares deverão ser atualizados a cada nova versão ou correção, sem nenhum custo adicional para o Órgão.

4.21. Fornecer atualizações de software recomendadas para manter o bom funcionamento das aplicações, sem ônus adicionais;

4.22. Deverá a CONTRATADA apresentar Relatório de Atendimento para cada visita e/ou atendimento de suporte técnico e ou de assistência técnica executado.

4.23. Deverá a CONTRATADA possuir profissionais devidamente habilitado/qualificados com acervo técnico no CREA, para prestação de assistência técnica, durante todo o período do contrato.

Subcontratação

4.24. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.25. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes no subitem 1.2 deste Termo de Referência.

Vistoria

4.26. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução do objeto: 02 (dois) dias da assinatura do contrato.

5.2. A empresa deverá fornecer um canal de comunicação para abertura das Ordens de Serviços.

5.3. Fornecimento dos equipamentos com o devido treinamento da equipe da T.I., quanto a instalação e configurações necessárias para execução do serviço especificado junto ao certame.

5.3.1 Suporte para no mínimo 100 ramais, com a capacidade de expansão sem necessidade de alterações significativas na infraestrutura.

5.3.2 Capacidade para 10 posições de contact center, com possibilidade de expansão.

5.3.3 Segurança com Criptografia de ponta a ponta para todas as chamadas e dados transmitidos.

5.3.4 Autenticação de usuários e dispositivos, para identificação de usuário sobre o uso dos serviços contratados, demonstrados nos relatórios detalhados de uso.

5.3.5 Proteção contra ataques de negação de serviço (DoS) e outras ameaças de segurança comuns em sistemas VOIP.

5.3.6 Qualidade de Serviço (QoS) com garantia de qualidade de voz, com priorização de tráfego VOIP na rede.

5.3.7 Monitoramento e gerenciamento de largura de banda para evitar congestionamento e garantir a qualidade das chamadas.

5.3.8 Compatibilidade e Integração com a infraestrutura de TI existente no INSA e com dispositivos móveis que possuem os sistemas Android e iOS. Integração com sistemas de e-mail, calendário e outras ferramentas de comunicação corporativa. Requisitos de Implementação e Suporte.

5.3.9 Instalação e Configuração do Serviço completo de instalação e configuração do sistema PBX - IP VOIP virtualizado, incluindo a integração com a infraestrutura de rede existente. Com serviço de portabilidade número (83) 3315-6400.

5.3.10 Capacitação com treinamento presencial ou online para usuários finais, focando no uso diário do sistema e nas funcionalidades disponíveis.

5.3.11 Capacitação técnica para a equipe de TI do INSA, abrangendo a administração do sistema, configuração avançada e solução de problemas.

5.3.12 Suporte Técnico 24/7, com SLA (Acordo de Nível de Serviço) definido para resolução de problemas críticos em até 4 horas. Acesso a atualizações de software e patches de segurança.

5.3.13 Ferramentas de relatório para monitoramento de uso, desempenho do sistema e atividades do contact center. Análise de dados para identificar tendências, gargalos e oportunidades de melhoria.

5.3.14 Soluções de softphone para permitir que os usuários façam e recebam chamadas de qualquer lugar, utilizando dispositivos móveis ou computadores.

5.3.15 Garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado de forma transparente, com finalidade legítima, específica e informada ao titular, sem permitir o tratamento posterior de maneira incompatível com essas finalidades. Limitar o tratamento ao mínimo necessário para realização de suas finalidades, com abrangência dos dados estritamente necessários.

Local e horário da prestação dos serviços

5.4. Os serviços serão prestados de forma presencial, no seguinte endereço: Av. Francisco Lopes de Almeida, 4000 - Serrotão, Campina Grande - PB, 58434-700, no horário comercial.

5.5. Os serviços serão prestados de forma remota, no seguinte horário: 24 horas, 7 dias por semana.

Materiais a serem disponibilizados

5.6. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

5.6.1 Deverão ser fornecidos os aparelhos de telefone fixo com as especificações conforme a tabela do item 1.1, fornecer os links para o download e instalação do software “sofffone” para as plataformas móveis quanto para plataformas de computadores.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

5.7.1.1. Fornecimento dos aparelhos de telefone fixo com as especificações conforme a tabela do item 1.1, fornecer os links para o download e instalação do software “sofffone” para as plataformas móveis quanto para plataformas de computadores.

5.7.1.2. Licenças de Ramais com Softphone: 100 licenças, permitindo a utilização de telefonia VOIP por meio de dispositivos móveis ou computadores, com alta qualidade de áudio, com suporte para diferentes sistemas operacionais (Windows, macOS, Android, iOS).

5.7.2 Serviços de instalação completa da solução e deve fornecer treinamento completo para a equipe de telefonia do INSA sobre a operação do sistema, incluindo as funcionalidades de ramais.

5.7.3 O treinamento deve ser teórico e prático, com foco na aplicação das funcionalidades do sistema no dia a dia do INSA.

5.7.4 A empresa contratada deve fornecer suporte técnico e telefone de apoio aos usuários, para a solução integrada de telefonia, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Especificação da garantia do serviço

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

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e 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. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano

de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

6.8. 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.

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

6.10. 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.

6.11. 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.

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

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

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

Fiscalização Administrativa

6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

Gestor do Contrato

6.17. Cabe ao gestor do contrato:

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

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

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

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

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

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

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

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo II do Termo de Referência Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.1.1 não produziu os resultados acordados,

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

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

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

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.3.1 Atendimento, prestação e registro de ocorrência dentro dos prazos acordados

7.3.2 Solução de ocorrências e dos chamados abertos dentro dos prazos acordados

7.3.3 Cobrança correta de serviços e tarifas

7.3.4 Cumprimento das demais obrigações constantes no Contrato.

Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 03 (três) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.14.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado,

com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

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

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

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

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

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

Liquidação

7.18. 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.

7.19. 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

7.20. 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.

7.21. 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.

7.22. 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.

7.23. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.23.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

7.24. 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.

7.25. 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.

7.26. 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.

7.27. 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

7.28. 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.

7.29. 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 Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - **IPCA/IBGE** de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

7.33. 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

7.34. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em [DD/MM/AAAA].

7.35. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - **IPCA/IBGE**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

7.41. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

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

7.42.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva

comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

7.43. 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:

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

8.2. Serão aplicadas 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 “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4 Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5%** (zero vírgula **cinco** por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

8.2.4.2. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **3%** (**três** por cento) a **5%** (**cinco** por cento) do valor da contratação.

8.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **5%** (**cinco** por cento) a **10%** (**cinco** por cento) do valor da contratação.

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

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

8.2.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **3% (três por cento) a 5% (cinco por cento)** do valor da contratação.

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

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

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

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

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

8.8.2 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.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2 as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

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

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

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.

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

8.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.14. 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.

8.15. 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.

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 Contratação Direta com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR GRUPO.

Regime de Execução

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

9.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se

localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.13. 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 n.º 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

9.15. 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 n.º 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.16. 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;

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

9.18. 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.

9.19. 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

9.20. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

Qualificação Técnico-Operacional

9.21. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.21.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 02(dois) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

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

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

9.21.4 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 do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

9.21.6 Os atestados de capacidade técnica, dos profissionais, deverão estar registrados no acervo técnico do CREA.

Disposições gerais sobre habilitação

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

9.23. 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.

9.24. 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.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$49.425,00 (quarenta e nove mil, quatrocentos e vinte e cinco reais)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima.**

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/unidade: 00001/240114;
- II) Fonte de recursos: 1000000000;

- III) Programa de trabalho Resumido:172546;
- IV) Elemento de despesa: 339039; e
- V) Plano interno: 2000000N-03

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.

Campina Grande - PB, 16 de julho de 2025

Claudia Mara Baldim Ribeiro
(Assistente em C&T)
Identificação e assinatura do servidor responsável

APROVAÇÃO

Considerando que o Termo de Referência se apresenta de forma conveniente e oportuna para atender à demanda exposta neste documento, desta forma aprovo este documento, em cumprimento à legislação pátria, instruções normativas vigentes e boas práticas da Administração Pública.

José Etham de Lucena Barbosa
Diretor do INSA/MCTI
PO 46/2025 – DOU 20/01/2025

Estudo Técnico Preliminar 4/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 01201.000293/2025-98

2. Descrição da necessidade

A Equipe de Planejamento da Contratação, em atenção ao disposto no Documento de Formalização da Demanda - DFD (SEI no. 12967742), composta pelos membros descritos, com fundamento no art. 6º, inc. XX, e art. 18, inc. I e § 1º, todos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no art. 3º, inc. I, art. 4º e art. 8º, todos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022, elabora o Estudo Técnico Preliminar (ETP), sob a numeração de 004/2025, o qual é documento constitutivo da primeira etapa do planejamento da contratação, caracteriza o interesse público envolvido e a melhor solução ao problema a ser resolvido, para fins de subsidiar a elaboração do Termo de Referência, Contrato e demais anexos, bem como quaisquer outros documentos pertinentes à modalidade licitatória adotada.

2.O objeto constitui-se de uma contratação de serviços de outsourcing de Plataforma PBX em Nuvem, licença de ramais IP, fornecimento de aparelhos IP em regime de comodato, acesso à plataforma em nuvem, bem como serviço de instalação/ativação do sistema.

3. Com portabilidade numérica (SVA) do número (083) 3315-6400

4. Com ramal virtual, físico e com Softphone;

5. Canal Tronco SIP com plano de ligações ilimitadas fixo e móvel, local e nacional (STFC); 6. Ligações internacionais, e

7. Link de Internet Fibra óptica

A contratação em grupo é justificável para evitar que a contratação de múltiplas empresas para ofertar serviços de forma independente gere dificuldades na fiscalização e manutenção dos serviços.

1. Capacidade e Escalabilidade com suporte para no mínimo 100 ramais, com a capacidade de expansão sem necessidade de alterações significativas na infraestrutura. Capacidade para 10 posições de contact center, com possibilidade de expansão.
2. Segurança com criptografia de ponta a ponta para todas as chamadas e dados transmitidos. Autenticação robusta de usuários e dispositivos e proteção contra ataques de negação de serviço (DoS) e outras ameaças de segurança comuns em sistemas VOIP.
3. Qualidade de Serviço (QoS) com garantia de qualidade de voz, com priorização de tráfego VOIP na rede; monitoramento e gerenciamento de largura de banda para evitar congestionamento e garantir a qualidade das chamadas.
4. Compatibilidade com a infraestrutura de TI existente no INSA e com dispositivos móveis; Integração com sistemas de e-mail, calendário e outras ferramentas de comunicação corporativa.
5. Serviço completo de instalação e configuração do sistema PBX - IP VOIP virtualizado, incluindo a integração com a infraestrutura de rede existente. Com serviço de portabilidade número (83) 3315-6400.

6. Capacidade de gravação de chamadas para todas as posições de contact center, com armazenamento seguro e fácil acesso para reprodução.
7. Ferramentas de relatório para monitoramento de uso, desempenho do sistema e atividades do contact center. Análise de dados para identificar tendências, gargalos e oportunidades de melhoria.
8. Mobilidade e Flexibilidade com soluções de **softphone** para permitir que os usuários façam e recebam chamadas de qualquer lugar, utilizando dispositivos móveis ou computadores.
9. Princípios da LGPD para garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado de forma transparente, com finalidade legítima, específica e informada ao titular, sem permitir o tratamento posterior de maneira incompatível com essas finalidades. Limitar o tratamento ao mínimo necessário para realização de suas finalidades, com abrangência dos dados estritamente necessários.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
SEADM/TIC	Claudia Mara Baldim Ribeiro

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Atualizar toda a infraestrutura tecnológica de telefonia IP/TDM (baseada na solução PBX Alcatel OmniPCX Office) em operação há mais de 10 anos, a qual encontra-se em fora de linha de produção, de difícil obtenção de peças de reposição e contratação de serviços de manutenção preventiva e corretiva.

A tecnologia de voz sobre IP (Internet Protocol) que se constitui totalmente baseada em software sem a necessidade de appliance PBX I, se apresenta como uma melhor solução para a redução de custos com telefonia e, ao mesmo tempo, para a modernização das comunicações no âmbito do INSA de forma a melhorar a comunicação entre o público interno e externo da instituição.

As necessidades tecnológicas, também chamadas de requisitos da solução de tecnologia, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0) com adaptações, descrevem as características de uma solução que atende aos requisitos do negócio.

São desenvolvidos e definidos neste documento após a realização de uma Análise de Requisitos. Dentre tais requisitos da solução de tecnologia, são descritos:

i - os requisitos funcionais, aqueles que descrevem capacidades que a solução será capaz de executar em termos de comportamentos e operações – ações ou respostas específicas de aplicativos ou componentes de tecnologia da informação,

ii - os requisitos não funcionais, aqueles que capturam condições que não se relacionam diretamente ao comportamento ou funcionalidade da solução, mas descrevem condições ambientais sob as quais a solução deve permanecer efetiva, ou qualidades que os sistemas precisam possuir. Também são conhecidos como requisitos de qualidade ou suplementares. Podem incluir requisitos relacionados à capacidade, velocidade, segurança, disponibilidade, arquitetura da informação e apresentação da interface com o usuário, e

iii - os requisitos de transição, aqueles que descrevem capacidades que a solução deve possuir com o objetivo de facilitar a transição do estado atual da organização para um estado futuro desejado, mas

que não serão mais necessárias uma vez concluída a transição. São diferenciados dos outros tipos de requisitos porque são sempre temporários por natureza e porque não podem ser desenvolvidos até que ambas as soluções, a nova e a existente, sejam definidas.

Para a contratação de um sistema PBX VOIP virtualizado que atenda às necessidades do INSA, é crucial definir um conjunto detalhado de requisitos técnicos, operacionais e de suporte. Esses requisitos garantirão que a solução escolhida ofereça não apenas a funcionalidade necessária, mas também a segurança, escalabilidade e o suporte técnico adequado. Abaixo, segue a descrição dos requisitos para a contratação

A. Requisitos Gerais do Sistema

1. Capacidade e Escalabilidade:

Suporte para no mínimo 100 ramais, com a capacidade de expansão sem necessidade de alterações significativas na infraestrutura.

Capacidade para 10 posições de contact center, com possibilidade de expansão.

2. Segurança:

Criptografia de ponta a ponta para todas as chamadas e dados transmitidos.

Autenticação robusta de usuários e dispositivos.

Proteção contra ataques de negação de serviço (DoS) e outras ameaças de segurança comuns em sistemas VOIP.

3. Qualidade de Serviço (QoS):

Garantia de qualidade de voz, com priorização de tráfego VOIP na rede.

Monitoramento e gerenciamento de largura de banda para evitar congestionamento e garantir a qualidade das chamadas.

4. Compatibilidade e Integração:

Compatibilidade com a infraestrutura de TI existente no INSA e com dispositivos móveis.

Integração com sistemas de e-mail, calendário e outras ferramentas de comunicação corporativa. Requisitos de Implementação e Suporte

5. Instalação e Configuração:

Serviço completo de instalação e configuração do sistema PBX VOIP virtualizado, incluindo a integração com a infraestrutura de rede existente. **Com serviço de portabilidade número (83) 3315-6400.**

6. Capacitação:

Treinamento presencial ou online para usuários finais, focando no uso diário do sistema e nas funcionalidades disponíveis.

Capacitação técnica para a equipe de TI do INSA, abrangendo a administração do sistema, configuração avançada e solução de problemas.

7. Suporte Técnico:

Suporte técnico 24/7, com SLA (Acordo de Nível de Serviço) definido para resolução de problemas críticos em até 4 horas. Acesso a atualizações de software e patches de segurança.

B. Requisitos de Funcionalidades Adicionais

1. Gravação de Chamadas:

Capacidade de gravação de chamadas para todas as posições de contact center, com armazenamento seguro e fácil acesso para reprodução.

2. Relatórios e Análises:

Ferramentas de relatório para monitoramento de uso, desempenho do sistema e atividades do contact center. Análise de dados para identificar tendências, gargalos e oportunidades de melhoria.

3. Mobilidade e Flexibilidade:

Soluções de softphone para permitir que os usuários façam e recebam chamadas de qualquer lugar, utilizando dispositivos móveis ou computadores.

Requisitos de Proteção de Dados Pessoais

4. Princípios da LGPD:

Garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado de forma transparente, com finalidade legítima, específica e informada ao titular, sem permitir o tratamento posterior de maneira incompatível com essas finalidades. Limitar o tratamento ao mínimo necessário para realização de suas finalidades, com abrangência dos dados estritamente necessários.

Conclusão

A definição clara e detalhada dos requisitos é fundamental para a contratação de um sistema PBX VOIP virtualizado que atenda às necessidades específicas do INSA. Esses requisitos garantirão a seleção de uma solução que ofereça não apenas as funcionalidades necessárias, mas também a segurança, escalabilidade e o suporte adequados para uma comunicação eficiente e eficaz dentro da organização.

5. Levantamento de Mercado

Ao considerar as soluções de telefonia VOIP com PBX para o INSA, é crucial também entender as desvantagens potenciais de cada opção para fazer uma escolha informada que alinhe as necessidades organizacionais com os recursos disponíveis. Abaixo, detalho as desvantagens das principais opções de soluções de telefonia VOIP com PBX.

Para fornecer uma visão abrangente das soluções de telefonia VOIP com PBX, incluindo descrição, vantagens, desvantagens e exemplos, vamos explorar as principais categorias disponíveis no mercado. Essa análise ajudará o INSA a tomar uma decisão informada, considerando as necessidades específicas de comunicação e infraestrutura da organização.

5.1. Soluções Baseadas na Nuvem (Cloud-Based) SaaS

Descrição: Serviços hospedados em servidores remotos, acessíveis via internet, eliminando a necessidade de hardware de PABX físico nas instalações da empresa.

Vantagens:

Custo Inicial Reduzido: Menor necessidade de investimento em hardware e infraestrutura física. **Facilidade de Escalabilidade:** Permite adicionar ou remover facilmente usuários e funcionalidades. **Manutenção Simplificada:** O provedor gerencia a manutenção, atualizações e segurança.

Desvantagens:

Dependência de Internet: Requer uma conexão de internet estável e de alta velocidade.

Menor Controle: As empresas têm menos controle sobre a infraestrutura e a configuração do sistema. **Custos Recorrentes:** Pagamentos mensais ou anuais podem se acumular ao longo do tempo.

Exemplos: 3CX, RingCentral, Avaya Cloud Office.

5.2 Soluções no Local (On-Premises)

Descrição: O hardware e o software do PABX são instalados fisicamente nas instalações da empresa, oferecendo controle total sobre a infraestrutura de telefonia.

Vantagens:

Controle Total: Maior controle sobre configuração, segurança e personalização.

Custos de Longo Prazo: Potencialmente mais econômico a longo prazo, sem custos recorrentes significativos. **Performance:** Menos dependente da qualidade da conexão com a internet para a qualidade das chamadas.

Desvantagens:

Custo Inicial Elevado: Grande investimento inicial em hardware, software e instalação.

Manutenção e Atualizações: Necessidade de equipe técnica interna para manutenção e atualizações. **Complexidade de Escalabilidade:** Difícil e muitas vezes caro escalar ou atualizar o sistema.

Exemplos: Cisco Unified Communications Manager, Avaya IP Office.

5.3 Soluções Híbridas

Descrição: Combinam elementos das soluções baseadas na nuvem e no local, permitindo flexibilidade na gestão da infraestrutura de telefonia.

Vantagens:

Flexibilidade: Benefícios tanto de sistemas baseados na nuvem quanto no local.

Escalabilidade: Mais fácil de escalar do que soluções puramente no local, com menos dependência da infraestrutura física.

Controle e Segurança: Mantém algum nível de controle e segurança de um sistema no local, com a flexibilidade da nuvem.

Desvantagens:

Complexidade: Pode ser mais complexo de gerenciar devido à integração de sistemas diferentes. **Custo:** Pode envolver custos iniciais e recorrentes, dependendo da configuração.

Dependência: Ainda pode haver dependência de conexões de internet para funcionalidades baseadas na nuvem. **Exemplos:** Soluções personalizadas que combinam produtos de Cisco, Avaya, e outros.

5.4 Soluções Integradas com Plataformas de Colaboração

Descrição: Integram o PABX virtual com plataformas de colaboração, oferecendo uma experiência unificada de comunicação e colaboração.

Vantagens:

Unificação: Integração com ferramentas de colaboração melhora a eficiência e a comunicação.

Facilidade de Uso: Usuários gerenciam comunicações de um único ponto, simplificando o treinamento e o uso. **Funcionalidades Avançadas:** Acesso a funcionalidades avançadas de comunicação e colaboração.

Desvantagens:

Dependência de Plataformas: Limita a escolha a soluções que se integram com plataformas específicas. **Custos de Licenciamento:** Pode haver custos adicionais para licenças de plataformas de colaboração. **Complexidade de Integração:** A integração com sistemas existentes pode ser complexa e exigir assistência técnica.

Exemplos: Microsoft Teams Phone System, Google Voice for Google Workspace.

5.5 Soluções de Código Aberto

Descrição: Baseadas em software de código aberto, essas soluções oferecem uma plataforma personalizável para telefonia VOIP e PABX.

Vantagens:

Personalização: Alta capacidade de personalização para atender necessidades específicas. **Custo:** Baixo ou nenhum custo de licenciamento de software.

Comunidade: Acesso a uma ampla comunidade para suporte e desenvolvimento.

Desvantagens:

Necessidade de Expertise Técnica: Requer conhecimento técnico para instalação, configuração e manutenção. **Suporte Limitado:** O suporte é geralmente comunitário, podendo não ser suficiente para necessidades empresariais críticas.

Segurança e Atualizações: A responsabilidade pela segurança e atualizações recai sobre a equipe interna. **Exemplos:** Asterisk, FreePBX, Elastix.

Cada tipo de solução tem seu conjunto de vantagens e desvantagens que devem ser cuidadosamente avaliadas pelo INSA. A escolha ideal dependerá de fatores como o tamanho da organização, necessidades específicas de comunicação, infraestrutura existente, e orçamento disponível.

5.6 Análise Comparativa de Soluções:

mais aderentes ao INSA, consideramos os seguintes critérios, alinhados às necessidades e ao contexto organizacional do INSA:

- a. **Escalabilidade:** A capacidade de adaptar a solução conforme o crescimento e as mudanças nas necessidades da organização.
2. **Segurança:** A robustez das medidas de segurança para proteger as comunicações e dados do Instituto.
3. **Integração com Ferramentas Existentes:** A facilidade com que a solução pode ser integrada a sistemas e ferramentas já utilizados pelo INSA.
4. **Custo-Benefício:** A relação entre os custos (iniciais e recorrentes) e os benefícios oferecidos pela solução.
5. **Suporte e Manutenção:** A qualidade e a disponibilidade do suporte técnico, bem como a facilidade de manutenção da solução.

Com base nesses critérios, vamos comparar quatro opções representativas de diferentes categorias de soluções de telefonia VOIP com PBX:

CRITÉRIO	BASEADAS NA NUVEM (CLOUD-BASED)	LOCAL (ON PREMISES)	INTEGRADAS COM PLATAFORMAS DE COLABORAÇÃO	CÓDIGO ABE
Escalabilidade	Alta , com facilidade para adicionar ou remover usuários e funcionalidades.	Média , depende da capacidade do hardware instalado.	Alta , especialmente para organizações que já utilizam o Microsoft 365.	Alta , mas requer expertise técnica para ajuste.
Segurança	Boa , com medidas de segurança robustas oferecidas pelo provedor.	Excelente , com controle total sobre a segurança e a infraestrutura.	Boa , beneficiando-se das práticas de segurança do Microsoft 365.	Boa , mas depende da implementação e da equipe interna.
Integração com Ferramentas Existentes	Boa , suporta integração com uma variedade de CRM e ferramentas de produtividade.	Boa , mas pode requerer customização adicional.	Excelente , integrada nativamente com ferramentas do Microsoft 365.	Variável , altamente personalizável, mas depende do desenvolvimento.
Custo Benefício	Muito bom , com custos iniciais baixos e previsibilidade de custos operacionais.	Variável , custo inicial alto, mas potencialmente menor custo operacional a longo prazo.	Bom , especialmente se a Embrapa já investe em licenças do Microsoft 365.	Excelente , baixo custo de licenciamento requer investimento em expertise técnica.
Suporte e Manutenção	Excelente , geralmente incluído no pacote de serviços.	Bom , mas pode requerer contratos de suporte adicionais.	Excelente , suportado pela Microsoft e parceiros.	Variável , depende da comunidade ou de terceiros.

6. Descrição da solução como um todo

6.1 Sistemas de Comunicação Unificada (UC), pois possui um custo inicial e mensal muito elevado, devido à ampla gama de funcionalidades.

6.2 ANÁLISE PARA O INSA:

Cloud-Based -SaaS: Representa uma opção versátil e de bom custo-benefício, especialmente atraente para organizações que buscam flexibilidade, facilidade de gestão e uma solução pronta para o futuro sem grandes investimentos iniciais.

On-Premises: Ideal para organizações que priorizam o controle total sobre sua infraestrutura de comunicações e têm capacidade para investir em hardware e suporte técnico. Pode ser mais adequado para cenários onde a segurança e a personalização são críticas.

Soluções Integradas com Plataformas de Colaboração: Uma excelente escolha para organizações que já estão integradas ao ecossistema do Microsoft 365, Google Workspace e buscam uma solução unificada de comunicação e colaboração. Oferece a vantagem de uma integração profunda com ferramentas de produtividade já utilizadas.

Soluções de Código Aberto - Asterisk: Oferece a maior flexibilidade e potencial de personalização, sendo uma opção de custo efetivo para organizações dispostas a investir em expertise técnica para desenvolvimento e manutenção. Ideal para cenários onde soluções customizadas são necessárias.

6.3 Voz IP na Nuvem (Cloud PBX):

O serviço de voz IP na nuvem, também conhecido como PABX em Nuvem ou Cloud PBX, opera de maneira fundamentalmente distinta:

Digitalização da Voz: A voz é capturada e imediatamente convertida em pacotes de dados digitais.

Transmissão via Internet: Esses pacotes de dados são transmitidos através da rede de computadores local (LAN) e da internet até a central do provedor de serviços, que gerencia todas as funcionalidades de telefonia na nuvem.

Comutação de Pacotes: Não há um circuito dedicado. Os pacotes de voz viajam pela rede junto com outros dados (e-mails, acesso a sites, etc.) e são reagrupados no destino. Essa eficiência permite um uso muito mais dinâmico da largura de banda.

Infraestrutura Flexível e Escalável: Toda a "inteligência" do sistema está na nuvem, em servidores do provedor. Adicionar ou remover ramais, configurar novas funcionalidades ou expandir para novos escritórios é um processo rápido, feito através de um painel de controle online, sem a necessidade de investimentos em hardware adicional.

Principais Vantagens do Sistema de Voz IP

Redução de Custos

Elimina a necessidade de compra e manutenção de um hardware PABX caro. As chamadas entre ramais (mesmo em diferentes localidades) são gratuitas, e as tarifas para ligações externas (locais, interurbanas e internacionais) são geralmente mais baixas que as da telefonia convencional.

Escalabilidade e Flexibilidade

Adicionar ou remover ramais é um processo simples e rápido, feito através de uma interface web, sem a necessidade de instalar novas fiações. A empresa paga apenas pelos recursos que utiliza, podendo expandir ou reduzir o sistema conforme a demanda.

Mobilidade e Unificação

Os ramais não estão presos a um local físico. Um ramal pode ser um telefone IP, um softphone (software no computador ou aplicativo no smartphone) ou até mesmo um adaptador para telefone analógico (ATA). Isso permite que colaboradores trabalhem de qualquer lugar com acesso à internet, mantendo seu número de ramal.

Recursos Avançados

Oferece uma vasta gama de funcionalidades que são caras ou indisponíveis em sistemas analógicos, como: URA (Unidade de Resposta Audível) personalizável, gravação de chamadas, correio de voz por e-mail, salas de conferência, relatórios detalhados de chamadas, integração com CRMs e outros softwares de gestão.

Qualidade de Áudio

Com uma conexão de internet de boa qualidade, a Voz IP pode oferecer uma qualidade de áudio superior à da telefonia analógica, utilizando codecs de alta definição (HD Voice).

Gestão Simplificada

Toda a configuração e o gerenciamento do sistema são feitos através de um painel de controle online, intuitivo e acessível de qualquer lugar.

A superioridade da tecnologia de Voz IP se traduz em vantagens diretas para as empresas:

Em suma, a Voz IP na nuvem não exige a instalação de uma nova fiação ou a compra de equipamentos centrais caros. Ela aproveita a infraestrutura de rede já paga e consolidada para entregar um serviço de comunicação mais moderno, eficiente, econômico e repleto de recursos que impulsionam a produtividade e a mobilidade dos negócios.

6.4 - PBX VOIP com 100 ramais:

PABX VOIP Virtual: Deve oferecer funcionalidades avançadas de gestão de chamadas, filas, distribuição automática de chamadas, gravação de chamadas, entre outras.

Licenças de Ramais com Softphone: 100 licenças, permitindo a utilização de telefonia VOIP por meio de dispositivos móveis ou computadores, com alta qualidade de áudio, com suporte para diferentes sistemas operacionais (Windows, macOS, Android, iOS).

6.5 - Implementação Capacitação

Serviços de instalação completa da solução e capacitação para os usuários e equipe técnica, garantindo a correta utilização dos recursos.

- Capacitação da equipe de telefonia:

- A empresa contratada deve fornecer treinamento completo para a equipe de telefonia do INSA sobre a operação do sistema, incluindo as funcionalidades de ramais.
- O treinamento deve ser teórico e prático, com foco na aplicação das funcionalidades do sistema no dia a dia do INSA

- Implantação/habilitação das licenças:

- A empresa contratada deve realizar a implantação e habilitação das licenças dos 100 ramais nos computadores dos funcionários do INSA, em conjunto com a equipe de TI do Instituto.

6.6 - Suporte:

A empresa contratada deve fornecer suporte técnico e telefone de apoio aos usuários, para a solução integrada de telefonia, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O suporte deve atender às solicitações dos usuários finais, como dúvidas sobre o uso do sistema e resolução de problemas simples.

·O suporte deve solucionar problemas técnicos mais complexos e deve resolver problemas críticos e investigar as causas das falhas no sistema.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	Valor Unitário	Valor Tc
		01 Aparelho telefônico com suporte a 12 linhas SIP, Áudio HD (alto-falante Harman, codecs G.722 e Opus), Tela principal colorida de 2,8				

1	1	<p>polegadas (320x240 pixels), Tela lateral colorida de 2,4 polegadas (240x320 pixels) para teclas DSS, 3 teclas de linha com LED, 30 teclas DSS programáveis (em 5 páginas), Porta dupla Gigabit Ethernet, PoE integrado, Suporte para fone de ouvido sem fio EHS, Suporte a Bluetooth (via dongle BT20), Suporte a Wi-Fi (via dongle Wi-Fi), Conferência de áudio de até 6 vias, Modos IP IPv4 /IPv6/IPv4&IPv6, Configuração de IP estático/DHCP/PPPoE, Controle de acesso à rede 802.1x, VPN (L2TP /OpenVPN), Funções de chamada (chamada, resposta, rejeição, mudo, espera, retomada, intercom, identificador de chamadas, discagem rápida, anônima, encaminhamento, transferência), Teclado com 41 teclas, 2 portas RJ9 (monofone e fone de ouvido), 2 portas RJ45 (rede e PC), 1 porta USB 2.0 (para dongle BT/Wi-Fi ou pen drive), Lista telefônica local (1000 entradas), Lista telefônica remota (XML/LDAP, 1000 entradas), QoS (RTCP-XR, VQ-RTCPXR), Codecs de banda estreita (G.711a/u, G.723.1, G.726-32K, G.729A/B, AMR, iLBC), Monofone HD (RJ9), Cabo Ethernet CAT6, Suporte de mesa (com 2 ângulos ajustáveis) ou montagem em parede (requer acessórios adicionais), Consumo de energia (PoE): 1.7W~10.46W, Consumo de energia (adaptador): 1.38W~9.</p>	MÊS	12	R\$ 60,00	R\$720,
---	---	--	-----	----	-----------	---------

	<p>13W, Temperatura de trabalho: 10~95, Umidade de trabalho: 10~95%. e Softphone (SVA)</p>				
2	<p>79 Telefone IP, com a s seguintes especificações:</p> <p>Áudio: Voz HD: Suporte para áudio de alta definição, proporcionando maior clareza nas chamadas.</p> <p>Codecs de Áudio: Suporta G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC, Opus.</p> <p>Full-duplex Speakerphone: Viva-voz com cancelamento de eco acústico (AEC).</p> <p>VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC: Tecnologias de processamento de áudio para melhorar a qualidade da chamada.</p> <p>Display e Teclado:</p> <p>Display: LCD colorido de 2,4 polegadas (320x240 pixels) com luz de fundo.</p> <p>Teclas de Linha Programáveis: 3 teclas de linha com LED.</p> <p>Teclas de Função: 6 teclas de funções (menu, correio de voz, fone de ouvido, mudo, rediscagem, viva-voz).</p> <p>Teclas de Navegação: 4 teclas de navegação.</p> <p>Teclas de Volume: Teclas dedicadas para controle de volume.</p> <p>Teclado Numérico: Teclado padrão de 12 teclas.</p> <p>Conectividade:</p>	MÊS	12	R\$ 2.765,00	R\$ 33.18

Portas Ethernet: 2 portas Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps) com PoE (Power over Ethernet) integrado.

PoE: Suporta IEEE 802.3af (Classe 2).

Porta de Fone de Ouvido:
Porta RJ9.

Funcionalidades de Chamada:

Contas SIP: Suporta 2 contas SIP.

Chamada em Espera, Transferência de Chamada, Desvio de Chamada.

Conferência a 3 Partes.

Hot Desking, Mute, DND (Não Perturbe), Auto Atendimento.

Lista Negra, Lista Branca.

Gravação de Chamada (via servidor).

Intercom, Multicast.

Recursos de Rede:

SIP 2.0 (RFC3261).

IPv4, IPv6.

VPN (OpenVPN, L2TP).

VLAN.

QoS (DSCP, TOS).

TR-069.

Recursos Físicos e Ambientais:

Montagem: Pode ser montado na mesa ou na parede.

Fonte de Alimentação:
Adaptador de energia DC

	5V/0.6A (não incluso, mas pode ser alimentado via PoE). Consumo de Energia: 1.5 W ~ 4W. Temperatura de Operação: 0°C a 45°C. Umidade de Operação: 10% a 95% (sem condensação). e Softphone (SVA)				
3	20 Ramal com Softphone (SVA)	MÊS	12	R\$300,00	R\$ 3.600
4	10 Canais Tronco SIP com plano de ligações ilimitadas fixo e móvel, local e nacional (STFC)	MÊS	12	R\$300,00	R\$ 3.600
5	Ligação Internacional (LDI) - 100 MINUTOS	MÊS	12	R\$ 100,00	R\$1.200
6	Taxa de Implantação	UN	01	R\$3.525,00	R\$ 3.525
7	Link de Internet Fibra óptica 100Mbps com fornecimento de Gbic para o firewall Fortigate 201E	MÊS	12	R\$300,00	R\$ 3.600
TOTAL IMPLANTAÇÃO + PRIMEIRO MÊS:					R\$7.350
TOTAL MENSAL:					R\$ 3.825
TOTAL ANUAL:					R\$45.900

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 45.900,00

8.1 A pesquisa de preços foi realizada observando as orientações e parâmetros contidos na Instrução Normativa SEGES / ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021, no que diz respeito às pesquisas de preços, tendo sido todo o

processo de pesquisa consolidado no Mapa Comparativo de Preços. Os parâmetros utilizados para a pesquisa de preços foi apenas por meio de fornecedor direto, pois o objeto a ser contratado consta com especificações detalhadas, o que impossibilita a busca de preços em outras contratações públicas. Já referente a metodologia empregada para a obtenção do preço de referência, adotou-se orientação conforme o disposto no Art. 6º da IN 65 /2021, como métodos para obtenção do preço estimado, o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, onde o cálculo incide sobre um conjunto de três ou mais preços.

8.2 Considerando a decisão do INSA de contratar suporte técnico como serviço para configurar, gerenciar, manter e atualizar o sistema de telefonia VOIP com PBX VIRTUALIZADO, a análise sobre a opção mais vantajosa muda significativamente. Com o suporte técnico especializado garantido por contrato, a organização tem maior liberdade para escolher soluções que, sem essa assistência externa, poderiam exigir um nível de expertise técnica interna que o INSA talvez não possuísse ou preferisse não desenvolver. Isso abre um leque de possibilidades, permitindo que a escolha se baseie mais fortemente em outros fatores como custo, escalabilidade e segurança, sem a preocupação com a complexidade técnica da solução.

8.3 Com o suporte técnico especializado contratado, tornam-se viáveis e atraentes devido ao seu baixo custo de licenciamento, demonstrado no ITEM **ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO** e alta personalização. A capacidade de customizar a solução para atender exatamente às necessidades do INSA, combinada com a garantia de que qualquer questão técnica será resolvida pelo suporte contratado, faz dessa opção uma escolha econômica e flexível. A escalabilidade pode ser gerenciada pelo suporte técnico, que também assegurará a implementação de medidas de segurança robustas.

8.4 A escolha da tecnologia Telefonia em Nuvem se deu ao baixo custo de aquisição, evitando a aquisição de hardware de uma nova central telefônica, novos aparelhos telefônicos telefones IP, além disso, licença de software de gestão e serviço de implementação. sendo assim, a instalação será realizada apenas conectando o telefone IP na própria infraestrutura de rede de computadores já existente no Instituto Nacional do Semiárido. O sistema atualmente utilizado no INSA é escasso de mão de obra qualificada para sustentação e manutenção, devido ao sistema possuir mais de quinze anos de uso.

8.5 Ao tentar realizar a cotação de outros sistemas telefônicos, percebeu-se que os sistemas possuem protocolos próprios de funcionamento, gerando uma gama de incompatibilidades entre as marcas que oferecem este tipo de equipamentos. Por exemplo, o sistema atual Alcatel OmniPCX Office e seus aparelhos não são compatíveis com vários dispositivos disponíveis no mercado. Sendo assim, optou-se pela modalidade de comodato de hardware de telefonia, junto ao serviço PBX IP, evitando o descarte e a obsolescência do material.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Não será permitida o parcelamento da solução por ser prejudicial havendo perda de escala. Sem dúvida o o serviço será melhor prestado com todos os itens fornecidos pela mesma empresa. Dessa forma a Administração observou a regra insculpida na Súmula TCU 247: *“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.”*

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não há contratações correlatas ou interdependentes.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
 1. Gestão/unidade: 00001/240114;
 2. Fonte de recursos: 1000000000;
 3. Programa de trabalho Resumido:172546;
 4. Elemento de despesa: 339039; e
 5. Plano interno: 2000000N-03

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Manter os serviços de telefonia em conformidade com a Lei Geral de Telecomunicações e demais normas regulamentadoras emitidas pela ANATEL, com novo contrato a ser firmado, para a continuidade das atividades administrativas e finalísticas para garantir o correto funcionamento das atividades desenvolvidas pelo INSA.

Serão adicionadas funcionalidades do sistema de telefonia junto ao sistema computacional para uma integração de comunicação entre os usuários, que terão a disposição um ecossistema de comunicação entre os serviços de telefonia, chat e videoconferência.

13. Providências a serem Adotadas

13.1 Caberá às autoridades competentes dos órgãos contratantes a indicação do(s) Gestor(es) de Contrato e do(s) Fiscal(is) com conhecimento em gestão de contratos e fiscalização de contratos, com atribuições definidas em normas legais.

13.2 Caberá às autoridades competentes dos órgãos contratantes atuar para que seja garantida a capacitação dos servidores para atuarem na contratação, gestão e fiscalização dos serviços de acordo com as especificidades do objeto a ser contratado.

13.3 A Contratada é responsável pelo constante aprimoramento dos profissionais responsáveis pela execução dos serviços, promovendo treinamento necessário do pessoal para atingimento dos objetivos.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1 Optou-se pela modalidade de comodato de hardware de telefonia, junto ao serviço PBX IP, evitando o descarte e a obsolescência do material.

14.2 Não se vislumbra, até o presente momento, possíveis impactos ambientais relevantes oriundos da prestação do serviço que se pretende contratar. Entretanto, a contratada deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade previstos neste ETP, mitigando os impactos que porventura venham a ocorrer em razão da execução dos serviços.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável com restrições** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

15.1. Justificativa da Viabilidade com Restrições

Não há restrições quanto a viabilidade da contratação.

16. 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](#).

CLAUDIA MARA BALDIM RIBEIRO

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 16/07/2025 às 11:52:00.

**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI
INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO - INSA**

**ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
DE NÍVEIS DE SERVIÇO DE ATIVIDADES CONTINUADOS DE TELEFONIA**

A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo:

Item	Indicador	Pontuação Máxima
1	Atendimento, prestação e registro de ocorrência dentro dos prazos acordados	4
2	Solução de ocorrências e dos chamados abertos dentro dos prazos acordados	4
3	Cobrança correta de serviços e tarifas	3
4	Cumprimento das demais obrigações constantes no edital	2

Total de pontos obtidos	Desconto (%) em cima do valor mensal
9 a 13	0%
4 a 8	10%
Inferior a 4	25%

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI
INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO - INSA
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 90.001/2025

ANEXO III - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

(Processo Administrativo nº 01201.000293/2025-98)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº xx/xxxx, QUE FAZEM
ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO INSTITUTO
NACIONAL DO SEMIÁRIDO - INSA E

A União, por intermédio do **Instituto Nacional do Semiárido - INSA**, com sede à Rua Francisco Lopes de Almeida, 4.000, na cidade de Campina Grande - PB, inscrito no CNPJ sob o nº. 01.263.896/0019-93, neste ato representado pelo seu Diretor, **José Etham de Lucena Barbosa**, nomeado pela Portaria nº. 46, de 17 de janeiro de 2025, publicada no Diário Oficial da União – DOU de 20 de janeiro de 2025, inscrito no CPF nº.601.666.494-49, portador da Matrícula Funcional nº [nº matrícula], doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) [CONTRATADO], inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediado(a) na [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por [nome e função no CONTRATADO], conforme [atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no Processo nº 01201.000293/2025-98 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do(a) Dispensa de Licitação nº 90.001/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de serviços de outsourcing de Plataforma PBX - IP em Nuvem, licença de ramais IP, fornecimento de aparelhos IP, acesso à plataforma em nuvem, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 1.2. Objeto da contratação:

	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Menor Valor Unitário (R\$)	Menor Valor Total (R\$)
GRUPO 1	1	01 Aparelho telefônico com suporte a 12 linhas SIP, Áudio HD (alto-falante Harman, codecs G.722 e Opus), Tela principal colorida de 2,8 polegadas (320x240 pixels), Tela lateral colorida de 2,4 polegadas (240x320 pixels) para teclas DSS, 3 teclas de linha com LED, 30 teclas DSS programáveis (em 5 páginas), Porta dupla Gigabit Ethernet, PoE integrado,	Mês	12		

	<p>Suporte para fone de ouvido sem fio EHS, Suporte a Bluetooth (via dongle BT20), Suporte a Wi-Fi (via dongle Wi-Fi), Conferência de áudio de até 6 vias, Modos IP IPv4/IPv6/IPv4&IPv6, Configuração de IP estático/DHCP/PPPoE, Controle de acesso à rede 802.1x, VPN (L2TP/OpenVPN), Funções de chamada (chamada, resposta, rejeição, mudo, espera, retomada, intercom, identificador de chamadas, discagem rápida, anônima, encaminhamento, transferência), Teclado com 41 teclas, 2 portas RJ9 (monofone e fone de ouvido), 2 portas RJ45 (rede e PC), 1 porta USB 2.0 (para dongle BT/Wi-Fi ou pen drive), Lista telefônica local (1000 entradas), Lista telefônica remota (XML/LDAP, 1000 entradas), QoS (RTCP-XR, VQ-RTCPXR), Codecs de banda estreita (G.711a/u, G.723.1, G.726-32K, G.729A/B, AMR, iLBC), Monofone HD (RJ9), Cabo Ethernet CAT6, Suporte de mesa (com 2 ângulos ajustáveis) ou montagem em parede (requer acessórios adicionais), Consumo de energia (PoE): 1.7W~10.46W, Consumo de energia (adaptador): 1.38W~9.13W, Temperatura de trabalho: 10~95°C, Umidade de trabalho: 10~95%. e Softphone SVA</p>				
2	<p>79 Telefone IP, com a s seguintes especificações:</p> <p>Áudio: Voz HD: Suporte para áudio de alta definição, proporcionando maior clareza nas chamadas. Codecs de Áudio: Suporta G.722, G.711(A/μ), G.729AB, G.726, iLBC, Opus. Full-duplex Speakerphone: Viva-voz com cancelamento de eco acústico (AEC). VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC: Tecnologias de processamento de áudio para melhorar a qualidade da chamada.</p> <p>Display e Teclado: Display: LCD colorido de 2,4 polegadas (320x240 pixels) com luz de fundo. Teclas de Linha Programáveis: 3 teclas de linha com LED. Teclas de Função: 6 teclas de funções (menu, correio de voz, fone de ouvido, mudo, rediscagem, viva-voz). Teclas de Navegação: 4 teclas de navegação. Teclas de Volume: Teclas dedicadas para controle de volume. Teclado Numérico: Teclado padrão de 12 teclas.</p> <p>Conectividade: Portas Ethernet: 2 portas Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps) com</p>	Mês	12		

	<p>PoE (Power over Ethernet) integrado. PoE: Suporta IEEE 802.3af (Classe 2). Porta de Fone de Ouvido: Porta RJ9. Funcionalidades de Chamada: Contas SIP: Suporta 2 contas SIP.</p> <p>Chamada em Espera, transferência de Chamada, Desvio de Chamada.</p> <p>Conferência a 3 Partes.</p> <p>Hot Desking, Mute, DND (Não Perturbe), Auto Atendimento.</p> <p>Lista Negra, Lista Branca.</p> <p>Gravação de Chamada (via servidor).</p> <p>Intercom, Multicast.</p> <p>Recursos de Rede: SIP 2.0 (RFC3261). IPv4, IPv6. VPN(OpenVPN, L2TP). VLAN.</p> <p>QoS (DSCP, TOS). TR-069.</p> <p>Recursos Físicos e Ambientais: Montagem: Pode ser montado na mesa ou na parede.Fonte de Alimentação: Adaptador de energia DC 5V/0.6A (não incluso, mas pode ser alimentado via PoE).</p> <p>Consumo de Energia: 1.5W ~ 4W.</p> <p>Temperatura de Operação: 0°C a 45°C. Umidade de Operação: 10% a 95% (sem condensação). e Softphone (SVA)</p>				
3	20 Ramal com Softphone (SVA)	Mês	12		
4	10 Canal Tronco SIP com plano de ligações ilimitadas fixo e móvel, local e nacional (STFC)	Mês	12		
5	Ligação Internacional (LDI) - 100 MINUTOS	Mês	12		
6	Taxa de Implantação	Unidade	1		
7	Link de Internet Fibra óptica 100Mbps com fornecimento de Gbic para o firewall Fortigate 201E	Mês	12		
VALOR TOTAL IMPLANTAÇÃO + PRIMEIRO MÊS					
VALOR TOTAL MENSAL					
VALOR TOTAL ANUAL					

- 1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
 - 1.3.1. O Termo de Referência;
 - 1.3.2. O Aviso de Dispensa Eletrônica;
 - 1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;
 - 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do Termo de Contrato, prorrogável sucessivamente por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:
 - 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
 - 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
 - 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
 - 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
 - 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
 - 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).
- 2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

- 3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

- 4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor da contratação no primeiro mês corresponderá a R\$ xxxx, referente ao custo mensal de R\$ xxxxx acrescido da taxa de instalação de R\$ xxxxx. Nos meses subsequentes o valor mensal será de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxx)..

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

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

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

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

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.9.1. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.9.1.1. A Administração terá o prazo de 30 (trintas) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.9.1.2. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trintas) dias, ;

8.1.10. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.11. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

9.2.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.2.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.2.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.2.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.2.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.3. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

- 9.4. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 9.5. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;
- 9.6. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.7. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.8. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.9. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.10. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 9.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 9.12. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 9.13. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.15. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.16. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.17. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.18. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.19. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.20. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.21. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

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

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

9.23.1. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no seguinte local: Av. Francisco Lopes de Almeida, 4000 - Serrotão, Campina Grande - PB, 58434-700, no horário comercial.;

CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo CONTRATADO.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

13.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do CONTRATADO:

13.3.1. ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

13.3.2. poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual

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

13.5. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.6. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

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

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

13.8.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.8.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.8.3. Das indenizações e multas.

13.9. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.10. O CONTRATANTE poderá ainda:

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

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

13.11. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta, ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I) Gestão/unidade:00001/240114;;
- II) Fonte de recursos: 1000000000;;
- III) Programa de trabalho resumido: 172546;
- IV) Elemento de despesa: 339039; e
- V) Plano interno: 2000000N-03; e
- VI) Nota de empenho: [...];

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as

disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal na Paraíba, Seção Judiciária de Campina Grande para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

Campina Grande - PB, xx de julho de 2025

José Etham de Lucena Barbosa

Diretor do INSA/MCTI

PO 46/2025 – DOU 20/01/2025

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-