

Termo de Referência 31/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
31/2024	512006-COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS	LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA	27/01/2025 15:53 (v 5.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	90066/2023	35014.393847 /2022-76

1. Definição do objeto

1.1. Contratação da prestação de serviços de acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), a ser viabilizada por meio de uma plataforma PABX em Nuvem que permita a realização e o recebimento de chamadas telefônicas nas modalidades fixo /fixo e fixo/móvel, locais, de longa distância nacionais e internacionais. A contratação engloba os serviços de instalação, configuração, suporte técnico, manutenção, treinamento e disponibilização de equipamentos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

SERVIÇOS CONTINUADOS				
ITEM		DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	Licenças de usuários com disponibilização de aparelhos telefônicos tipo I	Inclui tráfego telefônico local e de longa distância nacional e aparelho telefônico básico	9.000	108.000
2	Licenças de usuários com disponibilização de aparelhos telefônicos tipo II	Inclui tráfego telefônico local e de longa distância nacional e aparelho telefônico executivo	1.000	12.000
3	Licenças de usuários sem disponibilização de aparelho telefônico	Inclui tráfego telefônico local e de longa distância nacional	15.000	180.000
4	Tráfego telefônico internacional	Minutos de tráfego telefônico internacional	5.000	60.000
SERVIÇOS ÚNICOS				
ITEM	DESCRIÇÃO			QUANTIDADE TOTAL
5	Serviço de Implantação da núcleo da solução			1
6	Serviço de Ativação lógica dos aparelhos telefônicos			10.000

7	Serviço de instalação física dos aparelhos telefônicos	4.000
---	--	-------

1.2.A contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) pode ser considerada um serviço comum, conforme os parâmetros definidos pela Lei nº 14.133/2021. Isso ocorre porque o STFC é amplamente ofertado no mercado, sendo caracterizado por especificações técnicas bem definidas e amplamente padronizadas, o que permite sua contratação com base em critérios objetivos de julgamento.

1.2.1 Além disso, o STFC é regulamentado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o que assegura um nível mínimo de qualidade e requisitos técnicos uniformes entre os fornecedores. Sua prestação não demanda customizações específicas ou alto grau de especialização, sendo amplamente acessível e de fácil comparação entre diferentes prestadores.

1.2.2 Portanto, a contratação de STFC enquadra-se como serviço comum, atendendo aos princípios da simplicidade e competitividade, fundamentais na administração pública.

1.3 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) é um serviço auxiliar necessário à Administração para o desempenho de suas atividades. A contratação dos serviços de telefonia tem por escopo assegurar o desempenho das atividades finalísticas de forma contínua, eficiente, flexível, fácil, segura e confiável. Para atingir tal objetivo a Administração Pública busca, de forma racional, obter melhor emprego de seus recursos visando atingir a eficiência e eficácia de suas ações.

1.4 A contratação está inserida no rol de serviços usualmente contratados por esta instituição, o que permite concluir que os mesmos são de suma importância para o funcionamento da Autarquia e a ausência destes poderia implicar negativamente na execução dos serviços prestados pela instituição.

1.5 O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogáveis por iguais períodos até o máximo de 120 meses, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021

1.6 A terceirização de serviços pela administração pública federal está devidamente regulamentada pela Lei nº 13.429, de 31.03.2017, que estabeleceu regras e condições para a contratação de serviços terceirizados e também com o artigo 48 da Lei 14.133/2021.

1.7 A contratação deste novo sistema seguirá os procedimentos estabelecidos pela Lei 14.133/2021, em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas atualizações, que regulamentam a contratação de serviços comuns.

2. Fundamentação da contratação

2.1. A Fundamentação da Contratação e a Necessidade da Contratação encontram-se pormenorizadas no tópico 4 - Descrição da Necessidade dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

I) Id PNCP: 29979036000140-0-000006/2024

II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023

III) Id do item no PCA : 183

IV) Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS

V) Identificador da Futura Contratação: 512006-90066/2023

3. Descrição da solução

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada na seção 8 - Descrição da solução como um todo do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4. Requisitos da contratação

4.1 Conforme o Estudo Técnico Preliminar, os requisitos da contratação abrangem:

4.1.1 Requisitos legais:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 14.133/2021; Instrução Normativa MP nº 05, de 26/05/2017;
- Lei nº 13.429, de 31.03.2017, que estabeleceu regras e condições para a contratação de serviços terceirizados
- Lei Complementar nº 194 de 2022;
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, de 26/05/2017: Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não; contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- Instrução Normativa SEGES/ME Nº 65, de 7 de julho de 2021: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SEGES/ME Nº 81, de 25 de novembro de 2022: Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital;
- Instrução Normativa SEGES Nº 58 de 08 de agosto de 2022: Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;
- Resolução ANATEL n.º 321, de 27/09/2002, e alterações posteriores, que aprova o Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal;
- Resolução ANATEL n.º 317, de 27/09/2002, que aprova o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal;
- Resolução ANATEL n.º 477, de 07/08/2007, e alterações posteriores, que aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal;
- Resolução ANATEL n.º 575, de 28/10/2011, que aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal - RGQ-SMP e altera o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP;
- Resolução ANATEL n.º 426, de 09/12/2005, que aprova o Regulamento do STFC;
- Resolução ANATEL nº 460, de 19/03/2007, Regulamento Geral de Portabilidade;
- Resolução nº 749, de 15 de março de 2022, Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações e dá outras providências;
- Resolução ANATEL nº 693, de 17/07/2018, Regulamento Geral de Interconexão entre operadoras: Regulamento Geral de Interconexão (RGI);
- Resolução ANATEL nº 654, de 13/07/2015;
- Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RQUAL-STFC;

4.2 A seguir são apresentadas as principais características da solução a ser contratada:

4.2.1 Tráfego telefônico local e de longa distância nacional disponível para todos os usuários em múltiplos dispositivos: Suporte a aparelhos telefônicos, softphones em computadores (Windows e MacOS), tablets (iOS e Android) e aplicativos para smartphones (iOS e Android).

4.2.2 Tráfego telefônico internacional disponível para usuários específicos, mediante solicitação do Contratante.

4.2.3 Armazenamento na Nuvem: Todos os arquivos de dados gerados (voz, texto, vídeo) deverão ser hospedados na nuvem da contratada localizada em território brasileiro, durante o período do contrato, sem custo adicional para o contratante.

4.2.4 Continuidade de Acesso: A contratante informará à contratada 90 dias antes do término do contrato sua intenção de continuar ou não com acesso às interações passadas, para que a contratada providencie os meios necessários para acesso e transferência dos dados armazenados.

4.2.5 Confidencialidade: Todas as informações da base de dados devem possuir caráter confidencial e não podem ser compartilhadas com terceiros, sob pena de punições e multas previstas por lei.

4.2.6 Atualizações: A contratada deverá garantir a atualização de versões da solução durante os finais de semana, mediante notificação prévia à contratante em caso de interrupção dos serviços.

4.2.7 Requisitos de Disponibilidade e Segurança: A solução deve atender plenamente aos requisitos de disponibilidade, nível de serviço, segurança e gerenciamento durante o período do contrato.

4.2.8 Componentes em Território Nacional: Todos os componentes da solução (Servidor de Aplicação, Base de Dados, Storage, Serviço Anti-DDoS, Media Relay, SBC) devem estar hospedados no Brasil.

4.2.9 Licenças e Registros: A contratada deve comprovar licença emitida pela Anatel para STFC e SCM e estar registrada na ABR Telecom.

4.2.10 Alternativas de Portabilidade: Caso não seja possível realizar a portabilidade dos recursos de numeração, a contratada deve fornecer alternativas sem custo adicional, como novos números fixos, móveis ou códigos não geográficos (0800, 0300).

4.2.11 Cobertura Abrangente: A solução deve atender a todas as unidades do INSS (Administração Central, Superintendências Regionais, Gerências Executivas, Agências da Previdência Social).

4.2.12 Integração com MS Teams: Deve possuir conectores lógicos com o MS Teams, permitindo que os usuários recebam e façam chamadas telefônicas a partir desse aplicativo.

4.2.13 Funções de Comunicação Corporativa: A solução em nuvem será responsável pelo controle de sessões, facilidades de telefonia, roteamento, seleção e busca de gateways, tradução de endereços e bilhetagem de chamadas.

4.2.14 Custos, Impostos e Aspectos Financeiros: Todos os custos, impostos e demais aspectos financeiros devem estar contidos nos preços da proposta comercial da contratada.

4.2.15 Serviços Inclusos: Os serviços de projeto, instalação, migração, implementação, disponibilização de equipamentos, manutenção, customização, parametrização e infraestrutura necessária, bem como o tráfego telefônico gerado (local e LDN) devem estar incluídos nos preços da proposta comercial.

4.2.16 Responsabilidade da Rede: A infraestrutura de rede (LAN/WLAN, segurança, QoS, VLANs, cabeamento) é de responsabilidade da contratante, com a contratada informando os parâmetros necessários.

4.2.17 Utilização de Links de Dados: Os links de dados disponíveis nas unidades do INSS serão utilizados pela contratada para os serviços de comunicação corporativa.

4.2.18 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mínima em 99,9% (noventa e nove virgula nove por cento) do tempo contratado, apurada mensalmente. Na hipótese de ocorrência de interrupções, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 02 (duas) horas contados do horário de início da interrupção, independentemente da abertura de chamado pelo contratante.

4.2.19 Requisitos Técnicos e Estruturais: Devem ser cumpridos integralmente os requisitos técnicos e estruturais de continuidade, acesso, disponibilidade e confidencialidade, conforme regulamentação da ANATEL.

4.3 Sustentabilidade:

4.3.1 Não incidem critérios de sustentabilidade na presente licitação. Após consulta às Instruções Normativas nº 1/2010 e 2/2014 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, à Lei 12.305/2010 que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, ao Catálogo de Materiais Sustentáveis (CATMAT Sustentável) e ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (5ª edição, revista, atualizada e ampliada, agosto/2022), disponibilizado pela Consultoria-Geral da União no sítio [http://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf](http://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf), constatou-se que nenhum dos dispositivos legais mencionados se aplicam realmente à prestação dos serviços de telefonia STFC, uma vez que não haverá implementações de execuções ou obras nas unidades, não sendo necessárias obras ou modificações estruturantes.

4.3.2 Dessa forma, a contratação dos serviços de telefonia STFC atende a todas as normas e requisitos legais pertinentes, garantindo a continuidade e eficiência das atividades do Instituto sem a necessidade de modificações estruturantes nas unidades.

4.4 Indicação de marcas ou modelos

4.4.1 Não há indicação de nenhuma marca ou modelo na presente licitação

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

4.5.1 Não há vedação à utilização de qualquer marca ou modelo na execução dos serviços

4.6 Da exigência de carta de solidariedade

4.6.1 Não é aplicável à presente contratação

4.7 Subcontratação .

4.7.1 Não é permitida subcontratar, ceder ou transferir, total ou em parte, sem a prévia autorização por escrito do INSS, exceto em relação aos serviços complementares e necessários à plena execução do objeto;

4.7.2.A utilização de serviços de outras empresas de telefonia visando atender demandas de interconexão ou roaming é algo inerente ao modelo de mercado, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do órgão CONTRATANTE, dentre outras.

4.7.3 Em qualquer hipótese de uso de serviços de terceiros permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das demais empresas, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.8 Garantia da contratação

Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas características do objeto descritas no Estudo Técnico Preliminar.

4.9 Vistoria

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

5. Modelo de execução do objeto

5.1. A execução dos serviços será iniciada, após a assinatura do contrato , cujas etapas obedecerão as fases a seguir;

CRONOGRAMA: IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO PABX EM NUVEM – ESTRUTURADA EM 3 FASES		
MARCO	EVENTO	RESPONSÁVEL
AC	Assinatura do Contrato (AC)	CONTRATADA/CONTRATANTE

AC+ até 5 dias corridos	Reunião inicial (RI)	CONTRATADA/CONTRATANTE
RI+ até 30 dias corridos	Implantação da Fase 1	CONTRATADA
RI + até 90 dias corridos	Implantação da Fase 2	CONTRATADA
<p style="text-align: center;">Fase 1</p> <p style="text-align: center;">Núcleo da solução e Implantação na Administração Central e sede das Superintendências Regionais</p> <p>Fase em que será estabelecido o núcleo da solução em nuvem, incluindo a configuração dos servidores, gateways SIP e sua integração com a rede do INSS, inclusive com o sistema de diretório para cadastramento de usuários.</p> <p>Nesta fase deverão ser realizados testes rigorosos para assegurar a funcionalidade, segurança e conformidade regulatória do núcleo da solução.</p> <p>Assim que a solução estiver em condições operacionais, deverá haver a implantação dos ramais telefônicos dos prédios da Administração Central do INSS e dos prédios das Superintendências Regionais. As implantações (AC e SR's) deverão ser precedidas pela portabilidade de seus recursos de numeração (troncos chave e DDRs). Esclarece-se que fará parte dessa fase a instalação física dos novos telefones IP nas estações de trabalho de seus usuários.</p>		
<p style="text-align: center;">Fase 2</p> <p style="text-align: center;">Implantação nos Prédios das Gerências Executivas (GEX)</p> <p>Nesta fase serão implantados os ramais dos prédios das sedes das Gerências Executivas, onde, no sistema atual, estão instalados os entroncamentos digitais.</p> <p>No sistema atual, os ramais das Agências da Previdência Social (APS) utilizam os recursos de numeração do entroncamento de suas respectivas Gerências Executivas. Desta forma, os aparelhos telefônicos destinados às APSs deverão ser distribuídos e ativados concomitantemente com a ativação dos ramais de suas GEX.</p> <p>A instalação física dos aparelhos telefônicos destinados às APSs será feita pelo CONTRATANTE. A contratada deverá distribuir juntamente com esses aparelhos manual com as instruções que permitam aos usuários fazerem eles próprios a instalação dos aparelhos que deverão ser previamente configurados.</p> <p>Com a finalidade de se facilitar o desenvolvimento desse projeto, se esclarece que nos prédios listados no Anexo I, que possuem grande densidade de ramais e usuários e que, no sistema atual, são atendidos em sua maioria por telefones TDM (digitais e analógicos), fará parte dos trabalhos da contratada a instalação física dos novos telefones IP nas estações de trabalho dos usuários.</p>		
<p>Observações:</p> <p>- O projeto deverá apontar o melhor momento para a disponibilização aos usuários dos aplicativos de comunicação para os dispositivos móveis e para computadores pessoais, bem como a conexão com o MS Teams.</p>		

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados nos endereços do ANEXO 1

5.3. Os serviços telefônicos serão prestados durante as 24 horas de todos os dias.

5.4. Os serviços de instalação física dos aparelhos telefônicos nos prédios com maior densidade serão prestados em dias e horários a serem previamente acordados entre a Contratada e o Contratante.

Rotinas a serem cumpridas

5.5. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

A CONTRATADA deverá realizar o Monitoramento contínuo do sistema PABX em Nuvem para garantir o funcionamento adequado e identificar possíveis problemas e deverá atuar proativamente nos casos de incidentes e/ou problemas de que tome conhecimento, não devendo aguardar ser demandada para proceder às providências cabíveis para a resolução/restabelecimento do serviço.

No decorrer da execução do contrato, sempre que a CONTRATANTE constatar que algum equipamento não esteja funcionando corretamente abrirá chamado técnico.

A CONTRATADA deverá permitir a abertura de chamados em tempo integral por meio de sistema próprio, e-mail e, além disso, deverá disponibilizar um número telefônico gratuito para a mesma finalidade.

Caberá a CONTRATADA a substituição de aparelhos telefônicos que apresentarem mau funcionamento, devendo a CONTRATADA dispor de reserva técnica para envio imediato de aparelho de modelo idêntico ou superior ao defeituoso.

A CONTRATADA deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro com características técnicas iguais ou superiores, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento.

A CONTRATADA deverá suporte técnico contínuo, com atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana, para a resolução de problemas. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA prestará serviços de manutenção e suporte técnico especializado, incluindo:

- Suporte técnico remoto especializado: assistência na configuração e esclarecimento de dúvidas relacionadas à solução disponibilizada.
- Resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas: abrangendo aspectos como instalação, configuração, atualização, evolução e funcionamento da solução.

Esses serviços visam garantir o pleno funcionamento e a contínua evolução da solução fornecida, assegurando que quaisquer questões ou problemas sejam prontamente atendidos.

Sistema de digitação para realização de chamadas

5.6. Para fins de facilitar a realização de chamadas telefônicas pelos usuários do contratante, todos os ramais dos usuários serão associados à sua localidade de lotação. Da mesma forma, os telefones IP serão associados à localidade em que estiverem fisicamente instalados. A forma de realização de chamadas externas obedecerá às regras a seguir:

- O usuário não terá opção nem obrigação de digitar o CSP.
- Se o usuário digitar 0 + Código Nacional + Código de área + Prefixo + MCDU a chamada será encaminhada normalmente para o número desejado, mesmo que não seja necessária a digitação de código nacional e de código de área para aquela chamada específica.
- Se o usuário digitar 0 + Prefixo + MCDU, a chamada será encaminhada para a área associada àquele ramal. Isto é, o sistema entenderá que o usuário está iniciando uma chamada local (local do ponto de vista dele, usuário) e fará o encaminhamento para localidade/área de registro idêntica à localidade associada ao usuário chamador.

Materiais a serem disponibilizados

5.7. A descrição da materiais a serem disponibilizados encontra-se pormenorizada na seção 8 - Descrição da solução como um todo do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.8. As informações relevantes para o dimensionamento da proposta encontra-se pormenorizada na seção 8 e 9 - Descrição da solução como um todo e Estimativa das quantidades a serem contratadas do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

5.9. Não se aplica a este tipo de contratação, pois a garantia é a disponibilidade do sistema de acordo com o índice exigido neste documento.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.10. Os Procedimentos de transição e finalização do contrato encontra-se pormenorizada na seção 7 - Transição contratual do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

6. Modelo de gestão do contrato

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

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

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

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

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

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

6.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa durante o período execução dos serviços contratados. O preposto atuará como principal ponto de contato entre o Contratante e a Contratada e será responsável por receber as demandas, esclarecimentos e notificações do contratante e transmiti-las para os responsáveis na contratada. Seu local de atuação não é no ambiente do contratante e nem se espera dele dedicação exclusiva ao contrato. Sua atuação se limita a interagir com o gestor do contrato e com a equipe interna da contratada, sem supervisão direta da operação.

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

Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.10. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.11. 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. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.12. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.13. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.14. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.15. 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 (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

6.16. 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 (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.17. 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; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.18. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.18.1. Verificações para constatar que algum equipamento não esteja funcionando corretamente para abrir chamado técnico;

6.18.2. Abrir chamado técnico em sistema(s) a serem disponibilizado(s) pela Contratada .

Gestor do Contrato

6.19. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.20. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.21. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.22. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.23. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.24. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

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

7. Critérios de medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução do objeto será pela aferição da qualidade da prestação dos serviços e disponibilidade do sistema.

7.2 A critério da CONTRATANTE, testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste TR.

7.3 A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos com os seguintes critérios.

7.3.1 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mínima em 99,9% (noventa e nove virgula nove por cento) do tempo contratado, apurado mensalmente. Na hipótese de ocorrência de interrupções, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 02 (duas) horas contados do início da interrupção, independentemente da abertura de chamado.

7.3.2. Deverá utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL (Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL. Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

7.3.3. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

7.3.4. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

7.3.5 Caberá a CONTRATADA a substituição de aparelhos telefônicos que apresentarem mau funcionamento, devendo a CONTRATADA dispor de reserva técnica para envio imediato de aparelho de modelo idêntico ou superior ao defeituoso.

7.3.7. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:

Quesito	Estimativa	Forma de Acompanhamento	Indicador
Serviço	99,9 % do tempo contratado para STFC Local, LDN e LDI	Relatórios gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima 99,9 % do tempo contratado para STFC Local, LDN e LDI
Serviço	Restabelecimento do serviço no máximo em duas horas	Relatórios gerenciais	No caso de interrupção, os serviços deverão ser restabelecidos em no máximo duas horas contadas a partir do início da interrupção, independentemente da abertura de chamado pelo contratante.
Serviço	Substituição imediata de aparelhos telefônicos que apresentam mau funcionamento	Abertura de chamado	Substituição ou comprovação do envio em prazo máximo de 2 dias úteis contados a partir da data de abertura do chamado

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

7.3.8.1. não produzir os resultados acordados,

7.3.8.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.3.8.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.4. A utilização da aferição da qualidade da prestação dos serviços e disponibilidade do sistema não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.5 A disponibilidade dos serviços obedecerá ao disposto a seguir:

--	--	--

Disponibilidade (%)	Indisponibilidade (%)	Desconto Aplicado (%)
99,9	0	0
99,8	0,1	1
99,7	0,2	2
99,6	0,3	3
99,5	0,4	4
99,4	0,5	5
99,3	0,6	6
99,2	0,7	7
99,1	0,8	8
99	0,9	9

7.5.1 Cálculo da Disponibilidade: A disponibilidade é calculada dividindo o tempo total em que o serviço esteve operacional pelo tempo total previsto no período, multiplicado por 100 para obter o percentual.

7.5.2 Aplicação dos Descontos: Para cada 0,1% de indisponibilidade, aplica-se um desconto de 1% sobre o valor total do serviços continuados no mês.

7.5.3 Limite de Desconto: A tabela considera até 1% de indisponibilidade (99,0% de disponibilidade), resultando em um desconto máximo de 9%. Indisponibilidades superiores serão tratadas conforme previsto no título 11 Infrações e Sanções Administrativas.

7.6 O restabelecimento dos serviços obedecerá ao disposto a seguir:

Duração da interrupção em minutos	Tempo de atraso em minutos	Desconto aplicado (%)
até 120	0	0
até 180	60	1
até 240	120	2
até 300	180	3
até 360	240	4
até 420	300	5

7.5.2 Cálculo do Restabelecimento: O tempo de duração da interrupção é contado a partir de seu início e finalizado com o restabelecimento total, ambos apurados em relatório do sistema.

7.5.2 Aplicação dos Descontos: Para cada hora de indisponibilidade além das duas horas de tolerância, aplica-se um desconto de 1% sobre o valor total do serviços continuados no mês.

7.5.3 Limite de Desconto: A tabela considera até 5 (cinco) horas de atraso em restabelecer o sistema, resultando em um desconto máximo de 5%. Tempos de atraso superiores serão tratadas conforme previsto no título 11 Infrações e Sanções Administrativas

7.6 A substituição imediata de aparelhos obedecerá ao disposto a seguir:

7.6.1 No caso de mau funcionamento de aparelho telefônico, o contratante fará abertura de chamado para sua substituição.

7.6.2 A contratada terá o prazo de dois dias úteis para providenciar a substituição do aparelho com mau funcionamento ou para providenciar o envio via sistema de transporte à sua escolha para a unidade de registro do aparelho.

7.6.3 Será responsabilidade da contratada o recolhimento do aparelho com mau funcionamento, às suas expensas.

7.6.4 O não cumprimento do prazo previsto no subitem 7.6.2 dará ensejo a sanção prevista no tópico 11 Infrações e Sanções Administrativas.

Do recebimento

7.4. Os serviços únicos serão recebidos provisoriamente em até 05 (cinco) dias corridos, contados do término/entrega de cada uma das 02 etapas descritas no item 05 "Modelo de execução do Objeto", nos prazos do cronograma de "IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO PABX EM NUVEM – ESTRUTURADA EM 2 FASES", pelo fiscal técnico, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.6. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

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. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.9.1. 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;

7.9.2. 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 dos serviços contratados, 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.

7.9.3. 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. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

7.9.5. 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

7.10. 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.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente em até 05 (cinco) dias corridos, contados do recebimento provisório de cada uma das 2 etapas descritas no item 05 "Modelo de execução do Objeto", nos prazos do cronograma de "IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO PABX EM NUVEM – ESTRUTURADA EM 2 FASES" que consta no Item 5 deste Termo, 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:

7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

7.12. 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 no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.14 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

7.15. 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, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.16. 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.

7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.17.1. o prazo de validade;

7.17.2. a data da emissão;

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. 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 à contratante;

7.19. 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.

7.20. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.21. 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.

7.22. 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.

7.23. 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.

7.24. 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

7.25. 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.

7.26. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

- $EM = I \times N \times VP$, sendo:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I =	(6 / 100)	I = 0,00016438
		365	TX = Percentual da taxa anual = 6%

Forma de pagamento

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

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

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

7.29.1. 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.

7.30. 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.

Antecipação de pagamento

7.31. A antecipação de pagamento não se aplica à presente contratação.

Reajuste

7.40. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

7.41. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços propostos serão reajustados na forma e data-base estabelecidos pela ANATEL, mediante a incidência do índice IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro índice que o substitua, observando-se sempre intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases dos reajustes concedidos, a contar da data da apresentação da proposta. Iniciando-se a primeira periodicidade na data de apresentação da proposta da LICITANTE.

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

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

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

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

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

7.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de crédito

7.40. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.40.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

7.42. 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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.43. 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.

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

8. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de execução

8.2. Os serviços serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por **PREÇO UNITÁRIO**

Critérios de aceitabilidade de preços

8.3. Na apresentação da proposta a empresa deverá apresentar os valores unitários por item sendo que estes não poderão ser superiores aos preços estimados pela administração.

8.5. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.4. **Pessoa física:** Não poderão participar pessoas físicas, pois a ANATEL apenas concede autorização para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada para pessoas jurídicas.

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

8.6. **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>;

8.7. **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;

8.8. **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](#).

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

8.10. **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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.24.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

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

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

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

Qualificação Técnica

8.28. Comprovar licença emitida pela Anatel para STFC, SCM e registro na ABR Telecom;

8.28.1. A Comprovação de aptidão para prestação dos serviços de STFC Local, LDN e LDI e compatível com o objeto deste Termo, será mediante cópia do contrato de concessão ou do termo de autorização para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado, outorgado pelo poder concedente (ANATEL), nos termos da legislação em vigor, ou cópia do extrato de sua publicação em Diário Oficial da União;

8.29 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

8.29.1.1. Disponibilização de PABX em nuvem para no mínimo 5.000 usuários, incluindo-se instalação, configuração e migração.

8.29.1.2. Disponibilização de aparelho telefônico IP em quantidade mínima de 5.000 ramais, incluindo instalação e configuração.

8.29.2 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

8.29.4. 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 da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

Disposições gerais sobre habilitação

- 8.30. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 8.31. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 8.32. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 8.33. 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.
- 8.34. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

- 8.35. No caso de a licitante ser cooperativa, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 8.35.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- 8.35.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 8.35.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 8.35.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 8.35.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- 8.35.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- 8.35.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 10.697.330,00

- 9.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 10.697.330,00** (dez milhões, seiscentos e noventa e sete mil, trezentos e trinta reais).
- 9.2 A tabela a seguir apresenta os custos distribuídos por item e separados em serviços continuados e serviços únicos:

SERVIÇOS CONTINUADOS MENOR PREÇO						
ITEM		DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Licenças de usuários com	Inclui tráfego telefônico local e de longa distância	9.000	47,00	423.000,00	5.076.000,00

	disponibilização de aparelhos telefônicos tipo I	nacional mais aparelho telefônico básico				
2	Licenças de usuários com disponibilização de aparelhos telefônicos tipo II	Inclui tráfego telefônico local e de longa distância nacional mais aparelho telefônico executivo	1.000	80,00	80.000,00	960.000,00
3	Licenças de usuários sem disponibilização de aparelho telefônico	Inclui tráfego telefônico local e de longa distância nacional	15.000	25,00	375.000,00	4.500.000,00
4	Tráfego telefônico internacional	Minutos de tráfego telefônico internacional	5.000	0,36	1.777,50	21.330,00
Total dos Serviços Continuados					10.557.330,00	
SERVIÇOS ÚNICOS						
ITEM	DESCRIÇÃO		QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	N/A	VALOR TOTAL
5	Serviço de Implantação da núcleo da solução		1	50.000,00	N/A	50.000,00
6	Serviço de Ativação lógica dos aparelhos telefônicos IP		10.000	5,00	N/A	50.000,00
7	Serviço de instalação física de aparelho telefônico		4.000	10,00	N/A	40.000,00
Total dos Serviços Únicos					140.000,00	
Total Geral					10.697.330,00	

9.3 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10. Adequação orçamentária

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 512006 / 57202

II) Fonte de Recursos: 1049000235;

III) Programa de Trabalho: 09.122.0032.21FT.0001 - ATENDIMENTO DA CLIENTELA PREVIDENCIARIA - NACIONAL

IV) Elemento de Despesa: 339039;

V) Plano Interno: VOIPMAN;

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

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 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.

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

- 11.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 11.2.2. 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;
- 11.2.3. 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.

11.3. Multa:

- 11.3.1. Moratória de 0,5% (cinco décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias. O atraso superior a 15 (quinze) dias a 30 (trinta) dias, aplica-se adicionalmente sobre a parcela em atraso a multa moratória de 7,5% (sete e meio por cento) a 10% (dez por cento). Após o prazo de 30 (trinta) dias, a critério da Administração, poderá configurar a inexecução parcial da obrigação assumida, e será aplicada juntamente a multa prevista no item 11.3.7;
- 11.3.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
 - 11.3.2.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 11.3.3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 20% (vinte e cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
- 11.3.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 15% (quinze por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato.

11.3.5. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato..

11.3.6. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

11.3.7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1, a multa será de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

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

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

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

11.7. 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.

11.8. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (dias) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.9. 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.

11.9.1. 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.

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

11.10. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.10.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.10.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.10.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.10.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

11.11. 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.

11.12. 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.

11.13. 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.

11.14. 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.

11.15. 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.

12. 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](#).

Despacho: Integrante da Equipe de Planejamento da Contratação

LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

Assessor Técnico Especializado



Assinou eletronicamente em 27/01/2025 às 11:29:30.

Despacho: Integrante da equipe de planejamento da contratação

PAULA PADILHA MARTINS

Analista do Seguro Social - Engenheira



Assinou eletronicamente em 27/01/2025 às 13:32:10.

Despacho: Integrante da equipe de planejamento da contratação

RODRIGO DIAS FIGUEIRA

Analista do Seguro Social - Engenheiro



Assinou eletronicamente em 27/01/2025 às 12:26:52.

MONICA CRISTINA QUIBAO

Analista do Seguro Social



Assinou eletronicamente em 27/01/2025 às 15:53:34.