

Termo de Referência 13/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
13/2025	200402-SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - AP	RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO	10/07/2025 16:32 (v 3.1)
Status	PUBLICADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	54/2025	08361.000825/2025-01

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de suporte, manutenção corretiva e preventiva da solução de telefonia VoIP instalada na Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá (SR/PF/AP), com atendimento remoto e/ou presencial, conforme demanda, visando garantir a continuidade e a eficiência dos serviços de comunicação da unidade, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Manutenção e Suporte Técnico em Sistema de Telefonia IP	26182	Mês	12	R \$ 2.293,33	R\$ 27.520,00

- 1.2. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que envolvem a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico de solução de telefonia VoIP que possuem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no mercado, sendo possível a comparação entre as propostas apresentadas pelos licitantes, nos termos do art. 6º, inciso XXVII, da Lei nº 14.133/2021.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Descrição da solução

2.1. A descrição da solução de TIC a ser contratada encontra-se pormenorizada no item 12 do Estudo Técnico Preliminar nº 17/2025, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em contratar uma empresa especializada para prestação de serviços técnicos de suporte, manutenção preventiva e corretiva da solução de telefonia VoIP instalada na Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá (SR/PF/AP).

2.3. Essa contratação se mostra necessária e justificada diante dos problemas técnicos recorrentes enfrentados no sistema de telefonia atual, os quais vêm prejudicando o andamento de atividades essenciais da unidade, em especial na seção de Plantão, que exige disponibilidade ininterrupta dos meios de comunicação.

2.4. A solução proposta contempla:

2.4.1. Serviço técnico especializado, com atendimento remoto e/ou presencial conforme demanda e criticidade do chamado;

2.4.2. Manutenção corretiva e preventiva, abrangendo ajustes de configuração, inspeções de rede e reparo de falhas em equipamentos e no sistema;

2.4.3. Suporte na gestão da central VoIP, incluindo criação, alteração e exclusão de ramais, configuração de URA, filas de atendimento, e demais parâmetros operacionais;

2.4.4. Apoio técnico ao NTI/SR/PF/AP, incluindo orientações técnicas e ajustes finos para garantir o funcionamento adequado do sistema;

2.4.5. Atendimento com base em níveis de serviço (SLA), com prazos definidos para resposta e solução dos chamados;

2.4.6. Emissão de relatórios mensais, contendo histórico de chamados atendidos, ações executadas, recomendações e pontos de melhoria;

2.4.6. Execução dos serviços por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

2.5. Quantitativo estimado de serviços:

2.5.1. 12 (doze) meses de contrato;

2.5.2. Atendimento remoto sempre que solicitado;

2.5.3. Atendimento presencial mediante necessidade técnica ou impossibilidade de resolução remota;

2.5.4. Escopo abrange toda a infraestrutura de telefonia VoIP instalada na unidade (equipamentos, servidores, central IP, ramais IP, gateways etc.).

2.6. A composição da solução leva em consideração a estrutura existente e a necessidade de garantir continuidade, disponibilidade e eficiência nos serviços de comunicação interna e externa da SR/PF/AP. O modelo proposto representa a alternativa mais vantajosa para a Administração Pública, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar nº 17/2025, apêndice deste Termo de Referência.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade, estabilidade e suporte técnico especializado da solução de telefonia VoIP instalada na SR/PF/AP, cuja operação é essencial para o funcionamento de setores estratégicos, como o Plantão Policial, Núcleo de Inteligência, Coordenação Administrativa e demais unidades vinculadas.

3.2. A infraestrutura atual apresenta ocorrências recorrentes de falhas, interrupções e dificuldades operacionais, que comprometem a qualidade da comunicação interna e externa, prejudicando o desempenho das atividades institucionais. Nesse contexto, torna-se indispensável a contratação de empresa especializada para prestação de serviços corretivos, preventivos e de apoio técnico, com atendimento remoto e/ou presencial, conforme a demanda.

3.3. O quantitativo da contratação foi estabelecido com base em cobertura integral da solução de telefonia existente na unidade, considerando a demanda média de chamados técnicos, a necessidade de suporte permanente para gerenciamento da central IP (configuração de ramais, URA, filas de atendimento, etc.) e a estimativa de manutenção contínua ao longo de 12 (doze) meses.

3.4. A solução contratada deverá garantir a disponibilidade dos serviços de telefonia, a agilidade no atendimento a falhas, a redução do tempo de inatividade e o suporte técnico especializado, resultando em maior eficiência operacional, melhoria da comunicação entre setores e redução dos riscos operacionais decorrentes da indisponibilidade da solução.

3.5. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- 3.5.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000028/2025;
- 3.5.2. Data de publicação no PNCP: 21/05/2024;
- 3.5.3. Id do item no PCA: 187;
- 3.5.4. Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICA-ÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS;
- 3.5.5. Identificador da Futura Contratação: 200402-54/2025.

3.6. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2025 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 da Polícia Federal, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Objetivo Estratégico N1 do Plano Estratégico Institucional - Objetivo Aprimorar a estrutura dos serviços de TIC
M1	Objetivo 16 - Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada

N6	Contratar serviços de suporte e operação de 2º e 3º nível para unidades descentralizadas da PF	A106	100% dos estados com contrato de suporte de TIC vigente
-----------	--	-------------	---

4. Requisitos da contratação

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1. Garantir a disponibilidade, estabilidade e continuidade operacional da solução de telefonia VoIP utilizada pela SR/PF/AP, com suporte técnico qualificado.

4.1.2. Permitir atendimento técnico remoto e presencial, conforme a criticidade das ocorrências, com prazos de resposta e resolução previamente estabelecidos (SLA).

4.1.3. Assegurar a correta configuração, manutenção e ajuste dos recursos da central telefônica IP, incluindo ramais, filas, URA, encaminhamentos, gravações e integrações.

4.1.4. Minimizar o tempo de inatividade do serviço de telefonia, reduzindo riscos operacionais e impactos nas atividades institucionais, especialmente nos setores sensíveis como Plantão, Inteligência e Coordenação.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

4.3.1. A solução contratada deverá atender aos princípios da Administração Pública, em especial aos da legalidade, eficiência, economicidade, continuidade do serviço público e interesse público. A empresa contratada também deverá observar os dispositivos da LGPD, no que couber, garantindo a segurança, confidencialidade e integridade de eventuais dados pessoais tratados durante a execução do contrato, ainda que de forma indireta.

Requisitos de Manutenção

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

4.4.1. A Contratada deverá realizar:

4.4.1.1. Manutenções corretivas, sempre que forem identificadas falhas ou interrupções no funcionamento do sistema de telefonia VoIP;

4.4.1.2. Manutenções preventivas, com visitas periódicas ou ações remotas para inspeção da infraestrutura, verificação de desempenho e identificação de riscos de falhas;

4.4.1.3. Ajustes adaptativos, quando necessários, para compatibilizar a solução a pequenas mudanças de ambiente, como inclusão/exclusão de ramais, alteração de filas, URAs ou configurações;

4.4.1.4. Relatórios técnicos, detalhando as ações realizadas, as recomendações e os resultados obtidos, sempre que solicitado ou ao fim de cada manutenção relevante.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 24 horas, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.5.1. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.6. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.7. Na execução dos serviços deverá seguir um SLA com atendimento 8/5 (oito horas por dias em sete dias por semana) e deverão ser observados seguintes prazos:

4.7.1 Tempo de inicio da analise do problema(Alta: 4 horas - indisponibilidade, Média: 8 horas - falhas, Baixo: 24 horas - melhoria).

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações trafegadas ou manipuladas nos sistemas de telefonia VoIP. A empresa contratada deverá adotar boas práticas de segurança da informação, com atenção à prevenção de acessos não autorizados, falhas de configuração, interceptações indevidas e vazamento de dados.

4.9. A Contratada deverá zelar pelo cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), quando aplicável, e se comprometer a tratar dados eventualmente acessados com estrita observância à finalidade da prestação dos serviços, abstendo-se de qualquer forma de uso indevido ou repasse a terceiros..

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.10.1. As informações constantes do sistema de recepção de requisição de suporte, bem como, o atendimento telefônico deve ser realizado em língua portuguesa.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.12. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.13. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.13.1. Mapeamento e compreensão da estrutura atual da solução de telefonia VoIP, incluindo servidores, centrais IP, gateways, ramais, URA, filas e demais componentes;

4.13.2. Adaptação e parametrização da solução existente, de forma a corrigir falhas e aprimorar o desempenho, sem comprometer a arquitetura já implantada;

4.13.3. Execução de serviços com base em boas práticas de TI e de comunicação IP, como ITIL, SIP RFCs e diretrizes de segurança de rede;

4.13.4. Utilização de ferramentas compatíveis com o ambiente da Contratante, priorizando o reaproveitamento da infraestrutura e evitando a introdução de elementos incompatíveis ou não homologados;

4.13.5. Documentação técnica das ações realizadas, quando solicitada, contendo registros das manutenções executadas, configurações aplicadas, modificações realizadas e recomendações técnicas;

4.13.6. Garantia de que todas as intervenções estejam alinhadas às diretrizes técnicas do NTI /SR/PF/AP, com acompanhamento ou autorização prévia para mudanças relevantes.

Requisitos de Implantação

4.14. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.14.1. O serviço de manutenção e suporte do PABX IP CAMBOX deve necessariamente atender de forma remota à todas as unidades da SR/PF/BA, conforme quantitativos e localidades descritas no Estudo Técnico Preliminar.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.15. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.16. Os serviços de suporte técnico e manutenção da solução de telefonia VoIP deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados e com experiência comprovada na administração e suporte de sistemas VoIP, com conhecimentos em protocolos como SIP, RTP, gerenciamento de centrais IP (como Asterisk ou similares), configuração de ramais, URA, filas de atendimento, e resolução de falhas operacionais.

Requisitos de Formação da Equipe

4.17. Os serviços deverão ser prestados por profissionais tecnicamente capacitados, com formação e qualificação compatíveis com a natureza das atividades contratadas, conforme os critérios estabelecidos a seguir:

4.17.1. A contratada deverá possuir na equipe profissional certificado DCAP (Digium Certified Asterisk Professional) e técnicos com certificação DCAA (Digium Certified Asterisk Administration).

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.18. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.19. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.20. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 8 (oito) horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

4.21. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.22. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.22.1. É vedado à Contratada divulgar, copiar, repassar ou utilizar para qualquer fim distinto da execução contratual qualquer informação obtida no desempenho de suas atividades, sob pena de aplicação das sanções cabíveis. Os profissionais da contratada deverão assinar Termo de Confidencialidade, se exigido pela Contratante, comprometendo-se com o sigilo das informações acessadas.

Vistoria

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

Outros Requisitos Aplicáveis

4.24. Além dos requisitos já estabelecidos nos itens anteriores, aplicam-se à presente contratação os demais requisitos técnicos, administrativos e operacionais que forem considerados pertinentes à plena execução do objeto, conforme relacionados a seguir. Tais requisitos visam garantir a conformidade da prestação do serviço com os padrões de qualidade exigidos pela Contratante, bem como assegurar a aderência às boas práticas da Administração Pública e às normas aplicáveis.

Subcontratação

4.25. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.26. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

4.27.1. Distribuição de Itens, Localidades, Equipamentos e quantidades:

Item	Localidade	Equipamento	Quantidade

1	Superintendência Regional no Amapá	PABX Principal	01
		Servidor de serviços instalado em V.M. Linux	01
		Gateway de Voz	01
2	DPF/OPE	PABX Secundário	01
		Gateway de voz	01
3	Posto da PF no Aeroporto Internacional de Macapá/AP	Gateway de voz	01
4	Todas as Localidades	Terminais Telefônicos Digitais SIP	200

5. Papéis e responsabilidades

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.9. Proporcionar as condições adequadas para a execução dos serviços, garantindo o acesso da equipe técnica da contratada aos ambientes, equipamentos e sistemas necessários, sempre que requerido e autorizado, respeitando os protocolos de segurança institucional da Polícia Federal.

5.2. São obrigações do CONTRATADO

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

- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5.. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.10. Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas durante a execução dos serviços, comprometendo-se a não divulgar, reproduzir ou utilizar quaisquer dados, documentos ou configurações institucionais da Contratante para fins distintos da execução contratual, sob pena de aplicação das sanções legais e contratuais cabíveis.

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1. Início da execução do objeto: 01 dias útil da emissão da ordem de serviço pela Contratante, conforme necessidade da unidade requisitante, nos termos previstos no contrato.
- 6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:
 - 6.1.2.1. O suporte técnico será prestado sob demanda, conforme abertura de chamado pela Contratante via telefone, e-mail ou sistema próprio da Contratada;
 - 6.1.2.2. O atendimento deverá contemplar ações de manutenção corretiva, preventiva e ajustes operacionais na solução VoIP, incluindo centrais IP, URA, ramais, filas e outros componentes;
 - 6.1.2.3. Os atendimentos poderão ser realizados de forma remota ou presencial, conforme a complexidade do problema identificado;

6.1.2.4. Os registros de cada atendimento deverão ser devidamente documentados e encaminhados à Contratante, contendo data, horário, natureza da demanda, ação executada e status final;

6.1.2.5. A frequência de atendimento será variável, conforme a necessidade da Contratante, mas a Contratada deverá estar disponível de forma contínua, nos moldes dos prazos e canais estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.3. O cronograma de realização dos serviços seguirá a dinâmica sob demanda, iniciando-se a cada nova Ordem de Serviço emitida pela Contratante. A Contratada deverá atender aos chamados no prazo máximo estabelecido na cláusula de requisitos temporais deste TR, e realizar o serviço conforme prioridade e criticidade definida pelo NTI/SR/PF/AP.

Local da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR-210, s/nº, Bairro Infraero, Macapá/AP, CEP 68908-910.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 08h00 às 18h00, em dias úteis (segunda a sexta-feira), conforme o horário de funcionamento da SR/PF/AP, podendo haver atendimento em horários extraordinários, inclusive fora do expediente, em caráter emergencial, desde que solicitado e autorizado pela Contratante.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar, por sua conta, todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios técnicos necessários à prestação do suporte e manutenção da solução de telefonia VoIP, em condições adequadas de uso e conforme os padrões técnicos exigidos.

6.4.1. Ferramentas de diagnóstico e monitoramento de rede e sistemas VoIP, capazes de identificar falhas de comunicação, instabilidades, perda de pacotes e outros problemas técnicos relevantes;

6.4.2. Equipamentos portáteis ou estações de trabalho para realização de configurações, testes e reconfiguração dos sistemas VoIP, inclusive com softwares compatíveis com centrais IP (como Asterisk, FreePBX ou equivalentes);

6.4.3. Recursos de conectividade remota segura (VPN, RDP, SSH ou equivalentes), para viabilizar o suporte remoto, bem como meios de comunicação direta com a equipe técnica da Contratante.

Especificação da garantia do serviço

6.5. 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).

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.6.1. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado pela Contratante, documentações técnicas simplificadas sobre as configurações realizadas, ajustes aplicados, atualizações relevantes, incidentes críticos e recomendações operacionais, com o objetivo de garantir que a equipe técnica da SR/PF/AP tenha ciência dos procedimentos aplicados;

6.6.2. Ao longo da vigência contratual, deverá ser mantido um repositório digital com os registros das intervenções técnicas, contendo logs, relatórios, planos de ação e resultados, acessível à fiscalização e à equipe técnica da Contratante;

6.6.3. Quando da substituição contratual ou término da vigência, a Contratada deverá promover reunião de transição técnica com os representantes da Contratante e/ou nova prestadora, assegurando a continuidade operacional da solução VoIP, com entrega da documentação técnica consolidada.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.7.1. Elaboração e entrega de relatório técnico final, contendo histórico de atendimentos, intervenções executadas, pendências e recomendações operacionais;

6.7.2. Entrega de documentação atualizada das configurações de sistemas, ramais, URA e outros elementos críticos da solução VoIP, assegurando a rastreabilidade e continuidade dos serviços;

6.7.3. Reunião de encerramento técnico, para esclarecimentos, entrega de informações pendentes e formalização do encerramento das obrigações contratuais;

6.7.4. Apoio à eventual transição contratual para novo fornecedor, mediante orientação e esclarecimentos técnicos, sem prejuízo ao funcionamento da solução em produção.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.8. Em razão da natureza continuada dos serviços contratados, com valor fixo mensal previamente definido, não será exigida a emissão de Ordem de Serviço (OS) para o início ou continuidade da execução contratual, sendo o início da prestação condicionado exclusivamente à assinatura do contrato.

Mecanismos formais de comunicação

6.10. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.10.1. Ata de Reunião;

6.10.2. Ofício;

6.10.3. Sistema de abertura de chamados;

6.10.4. E-mails.

Formas de Pagamento

6.11. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento,

de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.13. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I e II.

7. Modelo de gestão do contrato

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

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

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

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

Preposto

7.5. 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.

7.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de horário comercial, das 08h às 18h, em dias úteis, para atendimento presencial, quando solicitado, e deverá disponibilizar canal de atendimento remoto para registro e acompanhamento de chamados técnicos durante todo o período de vigência contratual.

7.7. 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

Reunião Inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Fiscalização

7.10. 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) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, 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);

7.11.1. 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);

7.11.2. Identificada qualquer inexatidão 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);

7.11.3. 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).

7.11.4. 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).

7.11.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, 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).

7.12.1. Caso ocorram 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).

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

7.13.1. A fiscalização contratual será realizada de forma sistemática, com registro periódico das atividades desempenhadas pela Contratada, análise da conformidade dos serviços prestados em relação às cláusulas contratuais e verificação da aderência aos prazos, requisitos técnicos e metas estabelecidas no Termo de Referência.

7.13.2. Serão elaborados relatórios de fiscalização, contendo as ocorrências verificadas, manifestações técnicas, evidências documentais e eventuais recomendações para correção de não conformidades, os quais servirão de base para decisões da Administração quanto à continuidade, glosa, penalidades ou aditivos contratuais.

Gestor do Contrato

7.14. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, 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).

7.15 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).

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

7.17. 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).

7.18. 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).

7.19. 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).

7.20. 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.

Critérios de medição e pagamento

7.21. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto e **disposto neste item.**

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 (noventa) %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{IAP} = 100 * (\Sigma Q_{\text{tap}} / \Sigma Q_{\text{tr}})$ <p>Onde:</p> <p>IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;</p> <p>ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</p> <p>ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</p>
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IAP \geq 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP \geq 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP \geq 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p>
--	---

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

7.22.1. não produzir os resultados acordados;

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

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

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

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

7.24.1. Manutenção da central e seus aparelhos telefônicos IP vinculados, funcionando 24 horas e sete dias por semana;

7.24.2. Apresentação da cobrança e certidões de regularidade fiscal e trabalhista.

Do recebimento

7.25. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 03 (três) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.25.1. 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.

7.26. 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).

7.27. 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)

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

7.29. 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.

7.29.1. 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;

7.30. 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.

7.31. 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)

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

7.33. 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.

7.34. 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.

7.35. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) 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:

7.35.1. 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).

7.35.2. 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;

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

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

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

7.36. 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 concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.38. 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.

Procedimento de Teste de Inspeção

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

- a) Verificação da conformidade dos serviços prestados com as condições estabelecidas no Termo de Referência, no contrato e na respectiva Ordem de Serviço, incluindo o cumprimento dos prazos, das especificações técnicas e da documentação exigida;
- b) Avaliação dos relatórios técnicos apresentados pela Contratada, contendo descrição detalhada das atividades realizadas, evidências das soluções implementadas, eventuais pendências, bem como a validação funcional da solução de telefonia VoIP, garantindo sua plena operacionalidade após a execução dos serviços.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.40. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 3 (três) horas úteis.	Quando não prejudicar o funcionamento da central - Advertência
		Quando inviabilizar o funcionamento da central Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 2 (dois) dias úteis. Após o limite de 2 (dois) dias úteis, aplicar-seá multa de 15 (quinze) % do valor total do Contrato.
2	Quando inviabilizar o funcionamento da central Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 2 (dois) dias úteis. Após o limite de 2 (dois) dias úteis, aplicar-seá multa de 15 (quinze) % do valor total do Contrato.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do Contrato, por ocorrência, até o limite de 10 (dez) horas.
3	Não atuar para evitar a inoperância da central por 24 horas, por falta de atendimento da contratada, desde não decorrente de questões inerentes à responsabilidade da CONTRATANTE.	Multa de 30% do valor mensal por dia de atraso
		Advertência na primeira ocorrência, quando não prejudicar o funcionamento da central.

4	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.
---	--	---

7.41. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

7.41.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

7.41.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

7.42. 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.

7.43. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso 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.

7.44. 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:

7.44.1. o prazo de validade;

7.44.2. a data da emissão;

7.44.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.44.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.44.5. o valor a pagar; e

7.44.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.45. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, 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;

7.46. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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, de 2021.

7.47. 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.

7.48. 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.

7.49. 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.

7.50. 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.

7.51. 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

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

7.53. 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 ICTI - Índice de Custo da tecnologia da Informação de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.57. 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.

7.58. 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.

Cessão de Crédito

7.59. 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.

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

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

7.61. 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.

7.62. 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.

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

8. Do reajuste

8.1. Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

9. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do contrato será por fornecimento e prestação de serviço associado.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Aplica-se a margem de preferência conforme descrito a seguir:

9.4. Trata-se de Dispensa de Licitação Eletrônica exclusiva para ME/EPP.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.6. **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;

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

9.8. **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>;

9.9. **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;

9.10. **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.

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

9.12. **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

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

9.14. **Ato de Autorização** para o exercício da atividade não se aplica, tendo em vista que a atividade de prestação de serviços especializados de suporte e manutenção de sistemas de telefonia VoIP não está sujeita a ato de autorização prévia por órgão regulador específico, nos termos da legislação vigente.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

9.22. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital 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.

9.23. 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

9.24. 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;

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

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

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

9.26.2. 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

9.26.3. 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.

9.26.4. 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.

9.27. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

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

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

Qualificação Técnica

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

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

9.31.1. Prestação de serviços técnicos especializados de suporte e/ou manutenção em solução de telefonia VoIP;

9.31.2. Atendimento técnico remoto e/ou presencial com SLA (Acordo de Nível de Serviço) definido;

9.31.3. Execução de serviços em ambiente corporativo com, no mínimo, 20 ramais IP;

9.31.4. Período mínimo de 12 (doze) meses de execução contratual comprovada.

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

9.33. 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.

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 27.520,00

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 27.520,00 (vinte e sete mil quinhentos e vinte reais), conforme custos unitários apostos na tabela do item 1 deste Termo de Referência.

11. Adequação orçamentária

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 200402;

II) Fonte de Recursos: 01000000000;

III) Programa de Trabalho: 172371;

IV) Elemento de Despesa: 339040;

V) Plano Interno: PF99ON9TI25.

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. 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](#).

RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 10/07/2025 às 16:32:15.