

# Termo de Referência 35/2024

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	UASG	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
35/2024	200342-DIRETORIA DE TECN.DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO	DAVID COUTO KISHIMA	19/03/2025 16:40 (v 8.0)
<b>Status</b>	<b>ASSINADO</b>		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Bens de TIC		08206.001023/2024-12

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Aquisição de Solução para Gerenciamento de Ligações Telefônicas, com capacidade de receber, realizar, e gravar chamadas, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 01:							
Grupo	Item	Especificação	CATMAT/ CATSER	Métrica	QTDE	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Servidores Virtualizados para Gerenciamento de Ligações Telefônicas, com capacidade de receber, realizar, e gravar chamadas.	614915	Unidade	2	R\$ 130.228,50	R\$ 260.457,00
	2	S B C (Session Border Controller)	618354	Unidade	2	R\$ 35.466,25	R\$ 70.932,50
	3	Gateways	348907	Unidade	2	R\$ 78.265,40	R\$ 156.530,80
	4	Instalação e Integração	27111	Unidade	1	R\$ 57.361,21	R\$ 57.361,21

5	Operação Assistida	27260	Unidade	1	R\$ 194.908,83	R\$ 194.908,83
6	Treinamento	21172	Unidade	10	R\$ 590,00	R\$ 5.900,00

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.3. Os bens objetos desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser fornecidos pelo mercado de forma customizada.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 36 meses contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.1. O tempo contratual de 36 meses é necessário para garantir a entrega de todos os itens, permitir a passagem de conhecimento, e a Operação assistida que deverá ser iniciada após a entrada em operação da solução como um todo.

1.4.2. A Solução será implantada em fases, seguindo um cronograma físico-financeiro.

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

#### 1.6. **Do não parcelamento da Solução**

1.6.1. Em virtude de se tratar de uma solução única, que necessita de adaptação de software, integração de sistemas, e ainda para possibilitar uma prestação eficiente da garantia, a contratação será em lote único.

1.6.2. Considerando o aspecto técnico da necessidade da contratação, e das soluções analisadas, o fracionamento da contratação em itens separados, seria inviável.

1.7. **Trata-se de contratação em forma de bens e serviços, os itens 1, 2 e 3 serão contratados como bens, e os itens de 4 a 6 serão contratados como serviços.**

1.7.1. Os itens 4 a 6 serão contratados na forma de custeio com pagamento conforme cronograma físico financeiro. Os itens 1, 2 e 3 serão contratados na forma investimento.

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. A solução de TIC consiste no fornecimento de uma solução completa para atendimento do Sistema de Interceptação de Sinais da Polícia Federal (SIS).

2.2. Trata-se Solução para Gerenciamento de Ligações Telefônicas, com capacidade de receber, realizar, e gravar chamadas.

2.3. A Solução deve contemplar todo o desenvolvimento, fornecimento de gateway, licenças de funcionamento, fornecimento do código fonte, configuração, integração com o Software da camada de aplicação do sistema de interceptação de sinais da Polícia Federal (SIS), treinamento, transferência de conhecimento, operação assistida, e garantia dos itens fornecidos.

2.4. A solução deverá ser fornecida com período de 3 (três) anos de garantia dos produtos contratados, executadas conforme (SLA) nível de serviço definidos pela Contratante, compreendendo o suporte em garantia, e a atualização de versão dos softwares e demais itens que compõem a solução como um todo.

2.5. Dos itens e das quantidades necessárias para fornecimento e implantação da solução:

<b>Tabela 02:</b>			
<b>Especificação</b>	<b>Finalidade/Justificativa</b>	<b>Métrica</b>	<b>QTDE</b>
Servidores Virtualizados	Com função de Gerenciamento de Ligações Telefônicas, com capacidade de receber, realizar, e gravar chamadas, para instalação na infraestrutura da Polícia Federal, no setor Policial Sul.  São necessárias 2 unidades para que possam trabalhar de forma integrada, para garantir alta disponibilidade e resiliência contra falhas.	Unidade	2
S B C (Session Border Controller)	São equipamentos utilizados para controle e segurança das informações que entram na rede de dados da Polícia Federal, esses dados são enviados pelas operadoras de telefonia.  São necessárias 2 unidades para que possam trabalhar de forma integrada, para garantir alta disponibilidade e resiliência contra falhas.	Unidade	2
Gateways	São equipamentos com finalidade e fazer a interface física e logica, entre	Unidade	2

	<p>os links das operadoras e a rede da Polícia Federal.</p> <p>São necessários 2, para instalação em prédios distintos da Polícia Federal.</p>		
Instalação e Integração	Item de serviço necessário para que a Contratada faça a instalação e integração com os sistemas existentes na Polícia Federal.	Unidade	1
Operação Assistida	Item de serviço necessário, para que a Contratada acompanhe o início da utilização da plataforma, e passe os conhecimentos para a contratante.	Unidade	1
Treinamento	Item necessário para que a Contratante treine as equipes de operação e manutenção.	Unidade	10

## 2.6. Plataforma de software que deve ser utilizada no fornecimento da solução:

2.6.1. Deverá ser desenvolvida e sustentada em software livre.

2.6.2. Deverá atender os recursos solicitados na Solução sem degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico de chamadas;

2.6.3. Os softwares que compõem a solução deverão ser fornecidos com os respectivos códigos fonte e documentação técnica, sendo essa uma necessidade para que a Polícia Federal possa manter a solução em funcionamento em caso de término ou ruptura contratual.

2.6.4. O código fonte da solução instalada deverá ser disponibilizado à contratante, incluindo todas as alterações, interfaces e melhorias desenvolvidas prezando a transparência e continuidade do serviço.

2.6.5. Todo o código fonte e demais integrações devem ser detalhados no treinamento exigido no Termo de Referência, para a transferência total de conhecimento de utilização e desenvolvimento da plataforma.

2.6.6. Não serão aceitas soluções baseadas em serviços de “Nuvem” pública, a solução deverá ser instalada no ambiente da Polícia Federal, para possibilitar o controle total pela Polícia Federal, tanto da solução como dos dados armazenados e produzidos.

2.6.7. Os softwares empregados deverão ser entregues com todo o licenciamento necessário para o completo funcionamento da solução, as licenças deverão ser vitalícias, não serão aceitas forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para se habilitar o sistema de gravação e audição/visualização dos arquivos de gravação armazenados, ou que a licença não seja válida por tempo indeterminado.

**2.7. A solução será implantada em fases, e de acordo com o cronograma físico-financeiro deste Termo de Referência.**

2.7.1. A implantação deverá seguir a sequência estabelecida no cronograma físico-financeiro, com o pagamento sendo efetuado para cada item entregue, após a emissão do Termo de Aceite definitivo, pela Contratante.

2.7.2. Cada fase da implantação será precedida de ordem de Serviço, emitida pela Contratante.

2.7.3. A Operação assistida será contratada após a entrega completa dos itens 1, 2 e 3.

**2.8. Recursos e Especificações Gerais da Solução:**

2.8.1. Deverá possibilitar a interconexão com Rede Pública de Telefonia Comutada, Telefonia IP e roteamento com a rede WAN, fornecendo suporte de comunicação para a plataforma e comunicação de telefonia nacional STFC.

2.8.2. A desconexão das ligações deverá ser do tipo simples, pela primeira porta que receber um código de desconexão.

2.8.3. Deverá permitir para todas as rotas a manipulação (inserção ou retirada de prefixos, substituição de dígitos etc.) dos números de origem e de destino, alterando todos os campos do cabeçalho SIP.

2.8.4. Com Capacidade de gravação de chamadas telefônicas recebidas através de troncos E1 e/ou entroncamento SIP, com Gateways de telefonia com suporte a SIPREC ou protocolo/função similar, e interface SBC, integrados.

2.8.5. Deverá suportar, inicialmente, o tratamento e processamento de, no mínimo, 500 chamadas em paralelo/simultâneo, mínimo de 600 usuários em escuta ativa em paralelo /simultâneo, e armazenamento de arquivos de áudio, os respectivos metadados e dados de transcrição de 5 anos com recuperação imediata, e de 5 anos adicionais com recuperação off line.

2.8.6. Deverá operar em alta disponibilidade e com redundância, backup, load balance, perfazendo o uso de servidores virtualizados disponibilizados pela contratante.

2.8.7. Com recurso de proteção contra falhas que evite a perda de suas programações de controle e da base de dados.

2.8.8. Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema.

2.8.9. Com recurso de failover entre servidores principal e slave, garantindo a continuidade do serviço em caso de falha do servidor principal.

2.8.10. Deverá ser interligada a rede de telefonia pública, através de dois links de dados, redundantes, sendo um link direcionado para a Polícia Federal no setor Policial Sul, e o segundo link direcionado para a SEDE da Polícia Federal, os links poderão ser entregues por uma ou duas operadoras, os links de dados não fazem parte desta contratação.

2.8.11. Deverá implementar criptografia tanto da sinalização, através do protocolo TLS, quanto da média, através do protocolo SRTP, e possibilitar que as chaves de criptografia do fluxo de voz sejam trocadas a cada chamada e sejam distribuídas através de um canal também criptografado.

2.8.12. Deverá permitir integração com sistemas de gerenciamento de usuários e servidores LDAP (Open LDAP, Active Directory), para configuração automática de usuários quando o usuário for criado, excluído ou modificado no sistema de controle de usuários.

2.8.13. Com acesso remoto com proteção por senha e outros mecanismos de segurança.

2.8.14. Deverá permitir o acesso de usuários através de redes externas de forma segura, utilizando protocolos padrão de segurança e criptografia.

2.8.15. Deverá ser constituído de arquitetura IP com suporte à integração de telefonia TDM através de gateways integrados à solução, permitindo transparência de funcionalidades entre diferentes tecnologias pertencentes ao mesmo sistema.

2.8.16. Deverá possuir, integração com quaisquer hardwares de comutação TDM e VoIP (Voz sobre IP).

2.8.17. Deverá permitir a configuração de contas VoIP com ou sem registro, permitindo encaminhamento para mais de um PABX IP ou operadora VoIP;

2.8.18. Deverá ser baseada no padrão SIP definido pela RFC 3261 (Request for Comments).

2.8.19. Com sinalizações de entroncamento MFC R2 digital, ISDN (RDSI) PRI e BRI, CAS, QSIG (ETSI), SIP e H.323, SIPREC (RFC 7866, RFC 7245).

2.8.20. Deverá suportar os seguintes CODECs: G.711 (a-law e μ-law), G.729 a-law, G722, GSM, DVI, T-38;

2.8.21. Com recurso de cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168.

2.8.22. Deverá permitir a seleção do modo de envio de DTMF: In band, out band – RTP (RFC 2833) ou out band – SIP Info;

2.8.23. Deverá permitir a interoperabilidade de redes IPv4 para IPv6 e a conversão de protocolo RTP entre protocolos UDP, TCP e SRTP (SDES e DTLS).

- 2.8.24. Deverá permitir a seleção de porta de rede para protocolo SIP e RTP para cada conta VoIP permitindo o uso de SIP e RTP utilizando o protocolo TCP, com opção de ignorar a porta de origem;
- 2.8.25. Deverá suportar Keep Alive (SIP OPTIONS);
- 2.8.26. Deverá Suportar IAX2 Trunk.
- 2.8.27. Com suporte a SRS (Session Recording Server) RFC 6341, utilizando SIP UA para coletar os metadados das gravações suportando também os demais componentes de gravação via SIPREC ou protocolo/função similar, como SRC (Session Recording Client), controlando as sessões entre os equipamentos utilizados para capturar e encaminhar as chamadas.
- 2.8.28. Deverá permitir a utilização do número de destino através da URI;
- 2.8.29. Deverá suportar a configuração de mínimo 500 ramais em modo de sobrevivência remota em caso de falha do registro no PABX IP ou queda no link de internet;
- 2.8.30. Deverá permitir a configuração de roteamento de forma inteligente, prevendo no mínimo as seguintes condições: Seleção de rota por prefixo, seleção de rota por expressões regulares, modificação de número de destino e origem, forçar codec e perfil de destino na rota com saída VoIP, e Failover automático de rotas.
- 2.8.31. Com interface de diagnóstico e dashboard com estado dos canais e estatísticas das chamadas com registro de logs local ou em servidor remoto, para detecção de falhas e diagnóstico de problemas;
- 2.8.32. Deverá gerar CDR das chamadas em formato customizável com opção de download em arquivo CSV (compatível com Microsoft Excel) ou exportação automática por FTP.
- 2.8.33. Deverá permitir a monitoração de ocupação dos canais, possuir contadores de ligações por canal.
- 2.8.34. Deverá permitir a utilização do protocolo RADIUS para conexão de sistemas de bilhetagem.
- 2.8.35. Deverá permitir a conversão de protocolo SIP entre protocolos UDP, TCP, TLS, WS e WSS.
- 2.8.36. Com recurso de prevenção de fraudes como: bloqueio de chamadas por destino e origem proteção dos/DDoS, ocultação de topologia de rede, controle de acesso – ACL (lista de permissões e lista de bloqueios), proteção contra pacotes malformados.
- 2.8.37. Com suporte a protocolos SIP TLS e SRTP (SDES e DTLS).
- 2.8.38. Deverá permitir a manipulação de número de destino (to) e número de origem (from)

- 2.8.39. Deverá permitir a monitoração de NAPS (pontos de acesso à rede) ou Keep Alive (envia pacotes UDP ao roteador para indicar que a porta está em uso, sem afetar a largura de banda).
- 2.8.40. Deverá possuir suporte a MOS (para coletar estatísticas de qualidade das chamadas)
- 2.8.41. Deverá permitir o roteamento de chamadas LCR – roteamento de menor custo roteamento baseado em origem, destino, horário e priorização.
- 2.8.42. Deverá permitir o uso de fidelizador de rota (capacidade de mudar o número de destino)
- 2.8.43. Deverá permitir a consulta a base de portabilidade
- 2.8.44. Deverá permitir o fallback para rotas em falha e failover retry baseado nas causas de falhas das chamadas.
- 2.8.45. Deverá permitir o roteamento por script criado pelo usuário.
- 2.8.46. Deverá permitir o balanceamento de carga entre as interfaces de telefonia e rotas.

## 2.9. Recursos de Gravação:

- 2.9.1. Deverá ser compatível com SIPREC ou protocolo/função similar.
- 2.9.2. Deverá permanecer em operação contínua, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e durante todos os dias do ano, efetuando a gravação das chamadas encaminhadas para o sistema através dos gateways ou SBCs incluídos no processamento.
- 2.9.3. A gravação das chamadas não poderá ser interrompida nem prejudicada por outras operações que gravador esteja executando.
- 2.9.4. O áudio das gravações deverá ser no formato mp3 ou wave para garantir uma gravação de alta fidelidade do áudio, tornando inteligíveis todas as conversações registradas, o áudio deve possuir compactação e volume adequados, sem adição de distorções e/ou ruídos e sem interrupções.
- 2.9.5. A gravação das chamadas deverá ocorrer a partir do início de uma chamada (seja recebida ou realizada) até o momento da desconexão, mantendo além dos arquivos com o áudio o log das ligações para análise.
- 2.9.6. Os arquivos de áudio exportados (arquivo mp3 ou wave) deverão estar em formato padrão aberto de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer tocador de mídia protegidos ou não por senha para executar a reprodução.
- 2.9.7. Deverá prever o armazenamento das chamadas telefônicas e gestão por no mínimo 05 anos.

2.9.8. Deve permitir que uma chamada que está sendo gravada também seja encaminhada para um número de telefone nacional, fixo ou móvel para escuta ativa da chamada.

2.9.9. Deverá permitir inserção das informações sobre as chamadas de acordo com (CNJ, 2008), que descreve o ofício contendo o pedido de interceptação entregue as operadoras, contendo: O número do telefone, e-mail, ou outro identificador do alvo a ser interceptado; O número do ofício; Data da distribuição; Número do inquérito ou processo; Identificação do órgão que solicitou a interceptação.

2.9.10. Deverá prever o tratamento das chamadas recebidas das operadoras que realizam a entrega do áudio direcionado, independentemente da forma como a operadora disponibiliza o áudio, considerando que o áudio da chamada é entregue nos troncos (números telefônicos ou canais SIP disponíveis).

2.9.11. O recurso de gravação deverá ser implementado com mecanismos e procedimentos de segurança para garantir o sigilo absoluto das comunicações entre seus componentes internos.

2.9.12. No processo de gravação deverão ser registrados metadados relevantes, como informações de identificação dos participantes da chamada interceptada, duração da chamada, data e hora.

2.9.13. As gravações deverão ser armazenadas em servidores virtualizados, e disponibilizados na Infraestrutura da Polícia Federal, de forma centralizada e redundante.

2.9.14. A solução deverá possuir BI para relatórios completos permitindo gerar um arquivo com timestamp único garantindo a confiabilidade na gravação, gerando relatórios customizados sobre as chamadas com Data, Hora, tempo de duração, tamanho do arquivo, é possível também relacionar a gravação através de integração com outros sistemas utilizados para armazenar informações sobre um processo, como outros tipos de arquivos relacionados àquela gravação específica.

2.9.15. A solução deverá suportar, inicialmente, o tratamento e processamento de:

2.9.15.1. Mínimo de 500 Chamadas em paralelo/simultâneo;

2.9.15.2. Mínimo de 600 usuários em escuta ativa em paralelo/simultâneo

2.9.15.3. Armazenamento de arquivos de áudio, os respectivos metadados e dados de transcrição de 5 anos com recuperação imediata, e de 5 anos adicionais com recuperação off line.

## 2.10. Recursos de Chamadas Telefônicas:

2.10.1. Bloqueio de chamadas conforme remetente, Bloqueio de chamada a cobrar, bloqueio de chamadas por rota, IP ou número diferentes dos canais entregues pela operadora.

2.10.2. Transbordo de chamadas entre troncos;

- 2.10.3. Controle de Chamadas com senha;
- 2.10.4. Siga-me;
- 2.10.5. Enfileiramento de chamadas;
- 2.10.6. Estacionamento de chamadas;
- 2.10.7. Identificação de chamadas;
- 2.10.8. Monitoramento de chamadas em curso;
- 2.10.9. Registro de Chamadas;
- 2.10.10. Roteamento de chamadas;
- 2.10.11. Transferência Assistida de Chamadas;
- 2.10.12. Transferência cega;
- 2.10.13. Desvio de chamadas conforme horário
- 2.10.14. Atendimento Automatizado;
- 2.10.15. Diferenciação de atendimento por períodos determinados por dia, hora ou canal de atendimento;
- 2.10.16. Armazenar frases digitalizadas em formato de alta qualidade;
- 2.10.17. Permitir a conversão de áudio em texto STT Speech to Text;
- 2.10.18. Flexibilidade na implementação de novos serviços (customizações);
- 2.10.19. Possibilita transformar cada canal de atendimento em multi aplicações, tratando-os na estratégia determinada, distribuídas no tempo;
- 2.10.20. Ter modularidade que permite o crescimento do sistema de acordo com a demanda;
- 2.10.21. Comunicar-se com aplicações externas;
- 2.10.22. Fazer captura de dados;
- 2.10.23. Caixas postais, em quantidade ilimitada, para armazenamento de mensagens de voz;
- 2.10.24. Entroncamentos: (com hardware específico para cada tecnologia)
- 2.10.25. Suporte a entroncamento Digital TDM E1 com protocolo R2 ou ISDN;
- 2.10.26. Suporte a entroncamento VoIP SIP, VoIP IAX2, TDM, GSM, e TDM analógico;
- 2.10.27. A solução deve permitir criação de troncos Digitais, Analógicos, GSM e VoIP;

- 2.10.28. A solução deve permitir total integração com equipamentos GATEWAYS (com interface Digital, analógica ou GSM) através do protocolo SIP ou através de drivers do equipamento devidamente fornecidos pelos fabricantes ou disponibilizados através de seus sites;
- 2.10.29. Permitir configuração de quantidade de canais simultâneos;
- 2.10.30. Permitir configuração de Codec preferencial diretamente da interface web, no caso de tronco VoIP;
- 2.10.31. A solução deve permitir criação de troncos Digitais, Analógicos, GSM e VoIP;
- 2.10.32. Possibilitar backup de programas e dados alteráveis (data base) a cada mudança na base de dados do sistema.
- 2.10.33. A solução deve possuir integração com gerador de relatórios customizáveis que permitam a criação de dashboards e relatórios específicos ao trabalho da contratante.
- 2.10.34. A programação dos parâmetros do Sistema deve ser realizada através de terminal de serviço baseado em microcomputador;
- 2.10.35. A solução de gravação deve permitir bloqueios para evitar originar chamadas a partir de terminais, firewall e segurança contra-ataques.
- 2.10.36. Deve suportar a classificação de chamadas (analytics) com análise de pré e pós atendimento, permitindo ações configuráveis dependendo do resultado da análise, a classificação deve ser ativada ou desativada a qualquer momento através de licenças específicas.
- 2.10.37. Deve possuir suporte a auditoria para análise das configurações feitas e recuperação de configurações caso seja necessário.
- 2.10.38. Deve permitir a configuração de limite de chamadas simultâneas por rede.
- 2.10.39. Deve possuir suporte a análise de qualidade de chamadas via MOS.
- 2.10.40. Deve permitir o provisionamento de configuração permitindo exportar e importar arquivos de configuração.
- 2.10.41. Deve possuir ferramenta CLI para acesso às configurações.
- 2.10.42. Deve permitir que Logs de sinalização sejam gerados.
- 2.10.43. Deve possuir CDR detalhado e personalizável para possibilitar a integração com sistema de bilhetagem.
- 2.10.44. Deve permitir a criação de usuários com diferentes níveis de acesso.
- 2.10.45. Deve suportar SNMP para monitoramento.
- 2.10.46. Deve suportar RADIUS para efetuar integração com sistemas de bilhetagem.

**2.11. Interface Web de Administração Disponibilizada pela Solução:**

2.11.1. Com acesso seguro (HTTPS) ao servidor a partir de qualquer ponto da rede. Através dessa interface o administrador do sistema poderá operar e configurar os softwares instalados no servidor. O acesso WEB deverá ser controlado mediante usuário e senha.

2.11.2. Deverá disponibilizar acesso ao recurso de gravação no idioma português, via interface WEB de qualquer computador com navegador de internet, o acesso ao sistema de gerenciamento de gravação deverá ser protegido através de usuários e senhas e com, no mínimo, dois níveis de acesso (usuários comuns e administradores /supervisores).

2.11.3. Deverá permitir acesso a interface web de monitoramento de no mínimo 2 (dois) supervisores simultaneamente;

2.11.4. Cadastros de Ramais (quando necessário para destinar os troncos SIP a serem gravados, Grupos e demais funcionalidades.

2.11.5. Análise do CDR (Call detail record): Relatório de chamadas, Bilhetagem de chamadas gravadas com detalhamento de rotas, data e hora início e fim da chamada, início do áudio, e demais dados relativos à chamada, Relatórios Estatísticos, Estatísticas de utilização de utilização do tráfego geral de chamadas por período (dia, hora e acompanhamento mensal), Exportação de relatório para CSV e PDF.

2.11.6. Gráficos: Utilização diária e ocupação por horário, Utilização Mensal, Taxa de ocupação de troncos, rotas, e ramais utilizados para iniciar a gravação ou o encaminhamento de chamadas.

2.11.7. Monitoramento: Monitoramento de Filas; chamadas em curso, gravação de chamadas, chamadas encaminhadas, número de chamadas encaminhadas.

2.11.8. Painel de Monitoramento de Filas: operadores, chamadas em curso, chamadas em espera, status de chamadas, quantidade de chamadas entrantes e gravadas, perdidas, não gravadas, erros.

2.11.9. Monitoramento de Status do Sistemas: Espaço em disco, Memória, Processamento, Usuários conectados, Versões de softwares principais.

2.11.10. Painel de Visualização de: Status Ramais, Status de Tronco, Status de Setores / Servidores, Status de Filas de Atendimento.

**2.12. Recurso para Geração de Relatórios:**

2.12.1. Deverá ser fornecido recurso capaz de prover relatórios com todas as informações sobre a operação do sistema de gravação;

2.12.2. Disponibilizar relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho do sistema de gravação através de interface web;

2.12.3. Deve permitir além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real), também a confecção de relatórios totalmente novos;

- 2.12.4. Os relatórios devem permitir visualização das informações consolidadas por fração de hora, intervalo de horas, dia, semana e mês, com:
- 2.12.5. Total de tempo de chamadas gravadas;
- 2.12.6. Total de chamadas transferidas para números que fazem escuta ativa;
- 2.12.7. Total de chamadas encaminhadas para escuta ativa;
- 2.12.8. Maior tempo que uma chamada permaneceu em gravação e em escuta ativa;
- 2.12.9. Tempo médio que as chamadas foram colocadas em espera por atendente.

**2.13. Especificação do SBC (Session Border Controller) que compõe a Solução:**

- 2.13.1. A solução deverá ser entregue com recursos de SBC (Session Border Controller), preferencialmente virtual (vSBC), ou na forma de hardware composto de todos os requisitos e licenças de uso vitalício.
- 2.13.2. Para permitir o acesso remoto dos usuários através de dispositivos móveis, PC e telefones IPs de forma segura e a conexão com troncos SIP de rede pública telefônica, faz-se necessário o fornecimento de solução de SBC (Session Border Controller) compatível com Asterisk. Por questões de segurança o SBC deverá ser fornecido em forma de software com todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento de acordo com a quantidade de chamadas simultâneas solicitadas.
- 2.13.3. O SBC deve ser compatível com os principais sistemas de virtualização (Hypervisor) disponíveis no mercado como, VMWare®, KVM®, XenServer® e permitir a instalação em ambientes virtualizados em nuvem como, Amazon Web Services, Google Compute Engine e Microsoft Azure.
- 2.13.4. Deve possuir Fallback de proxy SIP com monitoração de NAPs (pontos de acesso à rede) ou Keep Alive via SIP OPTIONS com Failover retry baseado nas causas de falhas.
- 2.13.5. Deve suportar configuração de roteamento baseado em LCR - roteamento de menor custo com roteamento baseado também na origem, destino, horário e priorização
- 2.13.6. Deve permitir a configuração de roteamento por script com consulta à base de dados da portabilidade.
- 2.13.7. Deve permitir a seleção de modo de envio de DTMF: Inband, out band - RTP (RFC 2833), out band - SIP Info.
- 2.13.8. Deve permitir a manipulação de número de destino (To) e número de origem (From) e, remoção e retransmissão de cabeçalhos.
- 2.13.9. Deve permitir o transcoding (conversão entre os codecs G.711, G.729, G.722 e Opus).

- 2.13.10. O sistema deve possuir compatibilidade com o padrão SIPREC (RFC 7866, RFC 7245) para gravação de chamadas.
- 2.13.11. Deve permitir a interoperação de Fax (T.38 com fallback para G.711).
- 2.13.12. Deve permitir a interoperação de IPv4 para IPv6. RTP
- 2.13.13. Deve suportar criptografia através de SRTP e TLS (SDES e DTLS) com conversão entre UDP, TCP e SRTP (SDES e DTLS) e Entroncamento SIP.
- 2.13.14. Deverá implementar todas as funcionalidades descritas na RFC 5853.
- 2.13.15. Deverá permitir o registro de no mínimo 300 (Trezentos) usuários externos.
- 2.13.16. Deverá suportar até 60 ligações simultâneas escaláveis através de software e licenças adicionais.
- 2.13.17. Deverá ser aderente e homologado pelo fabricante do equipamento de telefonia proposto é totalmente compatível com a solução.
- 2.13.18. Com alta disponibilidade com failover dinâmico;
- 2.13.19. Deep Packet Inspection (Sinalização e Mídia);
- 2.13.20. Proteção DoS / DDoS; Lista ACL / bloqueio ou liberação por IP; Normalização SIP.
- 2.13.21. Controle de Admissão de Chamadas; Marcação QoS ( DissServ - RFC 4594 ); Manipulação DTMF; Travessia NAT; Compatível com RFC 5853 e STUN.
- 2.13.22. Deve permitir o acesso remoto e seguro com autorização de registros e encaminhamento para o PABX interno sem a necessidade de instalação ou uso de VPN;
- 2.13.23. Deve permitir também a travessia NAT da ponta remota e local, com suporte a telefones IP e SoftPhones.
- 2.13.24. Deve suportar as seguintes características quanto a criptografia: SIP TLS para TCP, UDP; SRTP para RTP.
- 2.13.25. Quanto a segurança da rede o sistema deve permitir: Deep Packet Inspection (Sinalização e Mídia), Proteção DoS / DDoS; Lista ACL / bloqueio ou liberação por IP; Normalização SIP; Controle de Admissão de Chamada; Manipulação de DTMF; Travessia NAT da ponta remota e local; Topology Hiding; compatível com RFC 5853.
- 2.13.26. O SBC deve suportar as seguintes Sinalizações/Protocolos: RFC 2617, RFC 2833, RFC 3204, RFC 3262, RFC 3264, RFC 3311, RFC 3323, RFC 3325, RFC 3326, RFC 3489, RFC 3515, RFC 3550, RFC 3551, RFC 3581, RFC 3711, RFC 3891, RFC 3892, RFC 4028, RFC 4145, RFC 4244, RFC 4566, RFC 4568, RFC 4571, RFC 4572, RFC 4961, RFC 5009, RFC 5124, RFC 5246, RFC 5245, RFC 5389, RFC 5502, RFC 5589, RFC 5761, RFC 5764, RFC 5806, RFC 6050, RFC 6086, RFC 6347, RFC 7118, RFC 7315, e draft-kaplan-dispatch-info-dtmf-package-00 -

A Session Initiation Protocol (SIP) INFO Package for Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF) Events.

2.13.27. Deverá suportar os seguintes CODECs: G.711 a-law/μ-law, G.729A, G.722, Opus, DVI e GSM.

**2.14. Especificação dos Gateways que compõe a Solução:**

2.14.1. Ser compatíveis para instalação em rack padrão 19" e ser fornecidos com todos os materiais e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação, tais como: kits de fixação, cabos de rede, cabos de energia, conectores, suportes, fibra óptica, entre outros;

2.14.2. Ser industrializados, novos (sem uso, reforma ou recondicionamento) e entregues acondicionados adequadamente em suas embalagens originais e não estarem descontinuados. Os equipamentos que realizarem as mesmas funcionalidades deverão ser idênticos, com seus componentes internos e externos padronizados;

2.14.3. Possuir fontes de alimentação, sejam elas internas ou externas, que operem na faixa 110 Vac a 240 Vac, com conversão automática, e frequência de 50-60 Hz. Não serão aceitos equipamentos com transformadores para adaptação de tensão. Os plugues de alimentação devem utilizar o padrão brasileiro de 3 pinos fase/neutro/terra (2P+T);

2.14.4. Apresentar todos os equipamentos com funções críticas, ou seja, aqueles essenciais para o funcionamento da solução completa, com fontes de alimentação redundantes internas ou externas com comutação automática da operação, de forma que qualquer falha de alimentação seja transparente para usuários e operadores;

2.14.5. Possuir, no mínimo, duas interfaces Gigabit Ethernet (redundância), para cabos de par trançado e conexão RJ45, definidos IEEE 802.3-2005, conforme padronização do grupo de trabalho IEEE 802.3z;

2.14.6. Possuir recursos de hardware capazes de atender a todas as funcionalidades exigidas, de forma a garantir que o sistema opere em sua capacidade máxima, utilizando, no máximo, 85% de sua capacidade de processamento. Esse requisito dever ser comprovado mediante apresentação de documento emitido pelo fabricante especificamente para o modelo ofertado;

2.14.7. Prover disponibilidade mínima de 99,9% comprovada mediante apresentação de documento emitido pelo fabricante especificamente para o modelo ofertado;

2.14.8. Permitir integração com ferramentas de monitoramento de infraestrutura e serviços através do protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol) v2c e v3, conforme definições do IETF. A configuração do SNMP deve permitir a criação de SNMP community strings em quantidade máxima igual ou superior a 10, tanto do tipo ready-only quanto ready-write. Além disso, deve permitir o envio de traps para IPs de destino diferentes;

2.14.9. Possuir ferramentas de gerenciamento gráfica com acesso WEB, sem necessidade de instalação de aplicação cliente, em português, acessível através dos navegadores comuns de mercado (Firefox e Chrome), que permita visualização nas principais versões dos sistemas operacionais windows e linux. Essas ferramentas deverão permitir o gerenciamento dos principais recursos operacionais e funcionais;

2.14.10. Apresentar manuais com todas as instruções necessárias para instalação e operação;

2.14.11. Possuir, quando não especificado período diferente, garantia completa mínima de 12 meses para problemas de hardware e software, a contar da data de entrada em operação;

2.14.12. A proponente poderá oferecer equipamentos de terceiros, desde que assuma a responsabilidade pela documentação, garantia e suporte previstos neste documento.

2.14.13. As interfaces de telefonia devem ser certificadas pela Anatel;

2.14.14. Os acessórios necessários para sua fixação deverão ser fornecidos com o equipamento;

2.14.15. Deve ser fornecido o cabo de alimentação elétrica;

2.14.16. O equipamento deve permitir a conexão de interfaces de telefonia, E1/T1, GSM, FXO, FXS, através de módulos externos, sempre com um canal SIP para cada canal analógico.

#### **2.15. Especificação do Item de Serviço para integração:**

2.15.1. A Contratada deverá realizar a integração com a camada de aplicação do Sistema SIS em Operação na Polícia Federal.

2.15.2. A integração deverá ser desenvolvida e testado em ambiente de teste e desenvolvimento.

#### **2.16. Especificação do item de Operação assistida:**

2.16.1. A Operação assistida terá início após a emissão da Ordem de Serviço, emitida pela Contratante, especificamente para o Item.

2.16.2. O item será contratado após concluída a entrega dos itens 1, 2, 3, 4 e 6.

2.16.3. O item deverá ser entregue em um período de 12 meses, sendo pago ao final do período de Operação Assistida.

2.16.4. A Operação assistida não se confunde com a garantia técnica da contratação.

2.16.5. A Operação assistida poderá ser prestada de forma presencial remota.

2.16.6. A Operação assistida consiste em:

2.16.7. Orientar as equipes da Contratante quanto ao uso da solução.

- 2.16.8. Fazer configurações e ajustes solicitados pela Contratante.
- 2.16.9. Acompanhar as equipes de desenvolvimento da Contratante, quando da necessidade de mudança de versão da Aplicação SIS.
- 2.16.10. Acompanhar as equipes da Contratante quando da manutenção na infraestrutura de rede da Contratante.
- 2.16.11. Auxiliar os usuários da contratante para utilização dos recursos dos itens contratados.
- 2.16.12. Ajudar a equipe da Contratante no diagnóstico e apontar melhorias da solução contratada.
- 2.16.13. Auxiliar no diagnóstico de falhas, antes do acionamento da garantia.

## 2.17. Especificação do Item de Treinamento

- 2.17.1. Cada aluno será contado como uma unidade do item de treinamento.
- 2.17.2. O treinamento será de forma mista, com alunos presenciais e remotos.
- 2.17.3. A duração da carga horaria será de no mínimo 40 horas.
- 2.17.4. O treinamento deverá correr em meio período com duração de 4 horas diárias.
- 2.17.5. Deverá ser emitido certificado de participação no treinamento.
- 2.17.6. O corpo de Professores da Contratada, deverá possuir as certificações compatíveis com a Solução contratada, devendo as certificações serem apresentadas juto com a programação do curso.
- 2.17.7. O treinamento será divido em fases, para possibilitar o acompanhamento da equipe de Fiscalização.
- 2.17.8. A Contratada deverá apresentar a grade curricular, antes da realização do Treinamento para avaliação da Contratante.
- 2.17.9. O Treinamento deverá ser divido em 50% de parte teórica e 50% de prática.
- 2.17.10. O Treinamento deverá ser divido em fases.
- 2.17.11. Fase 1: Apresentação de toda a topologia da solução, com detalhamento dos softwares, e demais itens envolvidos.
- 2.17.12. Fase 2: Passagem de conhecimento de todas as funcionalidades da solução, e configuração dos acessos do aluno ao ambiente de treinamento.
- 2.17.13. Fase: 3: Passagem de conhecimento para possibilitar a manutenção e Operação da Solução.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de aquisição de Sistema para Gravação, Armazenamento e Gerenciamento de Chamadas Telefônicas, para Integração com o Sistema de Interceptação de Sinais (SIS) utilizado pela Polícia Federal.

3.2. A necessidade tem como origem a análise sistematizada das ocorrências de indisponibilidade do sistema atual (SIS), realizadas pelas equipes de fiscalização e operação.

3.3. O sistema utilizado atualmente não vem atendendo aos requisitos de disponibilidade, de expansão, e de operação, desta forma faz-se necessária a atualização tecnológica da solução.

3.4. Em virtude das falhas e demais limitações apresentadas no sistema atual, faz-se necessário a aquisição de um novo sistema, para possibilitar a operação e uso pela Polícia Federal, na forma de uma solução tecnológica completa, escalável e segura, utilizando a tecnologia Voz sobre IP (Voice over Internet Protocol – VoIP), baseada em software livre para atender às demandas da instituição na execução de suas atividades de monitoramento de terminais públicos de telefonia.

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

3.6.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000020/2025

3.6.2. Data de publicação no PNCP: 15/05/2024

3.6.3. Id do item no PCA: 96

3.6.4. Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIAS

3.6.5. Identificador da Futura Contratação: 200342-115/2025

3.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 a 2027, e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) ano 2023 da Polícia Federal, conforme demonstrado abaixo:

Tabela 03: Alinhamento aos Planos Estratégicos	
ID	Objetivos Estratégicos
N 1	Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários.
N 9	Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC.

Tabela 04: Alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 a 2027
Art. 7º Fica instituída a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.
Inciso IV - ampliar a resiliência e a maturidade das estruturas tecnológicas governamentais, com atenção à privacidade, à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e à segurança cibernética;
Inciso VI - dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerados os princípios de sustentabilidade, para a implantação e a evolução de soluções de governo digital, de modo a promover soluções estruturantes compartilhadas, o uso de padrões comuns e a integração entre os entes federativos;

Tabela 05: Alinhamento ao PDTIC 2024 prorrogado até 2027.			
ID Nec	Necessidade	ID Ação	Ação
N6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC.	A76	Contratar e implantar links para o sistema SIS.
	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC.	A77	Contratar infraestrutura de telefonia para o SIS

3.8. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3.9. A demanda não é atendida atualmente pela central de compras do Governo Federal.

3.10. Os itens necessários para atender a demanda, não constam do catálogo de itens padronizados do Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

3.11. Os itens necessários para atendimento da demanda, não constam do PMC-TIC (Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas).

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Negócio:

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

4.1.1.1. Necessidade de um sistema de Gravação de Chamadas telefônicas interceptadas, para uso das áreas de investigação e inteligência da Polícia Federal. Considerando que a investigação Policial é o principal negócio da Policial Federal.

4.1.1.2. Manutenção da solução em funcionamento para atender as necessidades da área de inteligência Policial.

### 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Será necessário treinamento da equipe que atuará com a solução.

4.2.2. O treinamento deverá ser de no mínimo 40 horas de duração.

4.2.3. O Treinamento será ministrado nas dependências da Polícia Federal.

4.2.4. A Contratada deverá fornecer o material didático necessário.

4.2.5. A Contratante fornecera a infraestrutura computacional para a realização do Treinamento.

### 4.3. Requisitos Legais

4.3.1. 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) e a outras legislações aplicáveis.

### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução;

4.4.2. Para que o sistema seja mantido em funcionamento, deverá ser contratado serviço de treinamento para as equipes de suporte da Contratante.

4.4.3. A solução deverá ser contratada com garantia total de funcionamento, por 36 meses.

### 4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. O prazo de entrega da solução em pleno funcionamento, será de 180 dias corridos, após confirmação do recebimento da OS pela Contratada. O prazo de entrega poderá ser prorrogado mediante solicitação justificada da Contratada.

4.5.2. O prazo de entrega dos equipamentos que fazem parte da solução deverá ocorrer em até 30 dias corridos após a emissão a Ordem e Entrega.

4.5.3. A Garantia deverá ser de 36 meses, contados a partir do recebimento definitivo, pela Contratante.

4.5.4. A duração das aulas do item de treinamento deverá ser de, no mínimo, 40 horas.

4.5.5. A Operação assistida deverá ter duração de 12 meses.

4.5.6. A Contratada fica obrigada a confirmar o recebimento da OF, em até 48 horas após o envio da OF pela Contratante, o envio e a confirmação serão através de e-mail.

#### **4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. Conforme item 4.15

#### **4.7. Requisitos Sociais e Culturais**

4.7.1. A solução deverá apresentar interface web em língua portuguesa do Brasil.

4.7.2. O treinamento deverá ser ministrado na língua portuguesa do Brasil.

#### **4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. A solução deverá observar integralmente os requisitos de arquitetura tecnológica descritos no item 2 deste Termo de Referência.

#### **4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. O Projeto de implantação da solução deverá ser apresentado pela Contratada em 30 dias corridos, após a confirmação do recebimento da Ordem de Fornecimento pela Contratada.

4.9.2. O projeto deverá detalhar as necessidades de infraestrutura para instalação dos servidores virtualizados, e dos demais itens da solução.

4.9.3. Deverá ser informado as necessidades de acesso a rede de dados para configuração da Solução, e a identificação de toda a equipe envolvida, com os Termos de ciência e Termos de Compromisso de manutenção de sigilo, devidamente assinados.

4.9.4. Deverá ser apresentado um cronograma detalhado da execução dos serviços, e a Contratada deverá disponibilizar uma plataforma de acompanhamento do cumprimento das etapas, com acesso aos Fiscais do Contrato, através de senha de acesso.

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

4.10.1. A Implantação deverá seguir a seguinte sequência:

4.10.2. Instalação dos equipamentos que fazem parte da Solução, como gateways e SBC.

4.10.3. Configuração das máquinas Virtuais pela Contratante, com as permissões de acesso para a Contratada.

4.10.4. A Contratada realiza a instalação dos softwares, faz as configurações necessárias, e apresenta para a Contratante.

4.10.5. A Contratada faz a integração da Solução contratada, com a plataforma SIS que está atualmente em operação.

4.10.6. A Solução entra em fase de testes, onde deve ser gerado relatório para a realização dos ajustes necessários.

4.10.7. A Solução entra em produção.

#### **4.11. Requisitos de Garantia, Manutenção e Assistência Técnica**

4.11.1. O prazo de garantia contratual dos itens de hardware fornecidos junto com a solução, será de 36 meses, com garantia on-site, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.11.2. O prazo de garantia contratual dos demais itens que compõem a solução, será de 36 meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.11.3. A garantia será prestada com vistas a manter a solução fornecida em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

4.11.4. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva da solução contratada, por meio de assistência técnica.

4.11.5. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

4.11.6. As peças que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

4.11.7. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem defeito no prazo de até 24 horas.

4.11.8. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação das falhas apresentadas na Solução da seguinte forma:

4.11.9. Para indisponibilidade total da solução: 4 horas.

4.11.10. Para falhas que não comprometam a operação da solução: 24 horas.

4.11.11. Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas pelo Contratado, fica o Contratante autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir do Contratado o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

4.11.12. O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade do Contratado.

4.11.13. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência própria e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

4.11.14. Deverá ser disponibilizado uma central para abertura de chamados para atendimento da garantia, com atendimento telefônico, ou por e-mail, ou através de acesso direto a plataforma de suporte, o atendimento aos chamados deve seguir um procedimento padrão, com o objetivo de realizar o diagnóstico do defeito e/ou orientar a solução do problema por telefone e um endereço eletrônico, para suporte técnico e abertura de chamados técnicos, comprometendo-se a Contratada em manter a Contratante informada de qualquer mudança deste contato durante a vigência da garantia. Os chamados serão registrados e deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe da PF, contendo data e hora da chamada, o problema ocorrido, a resolução, data e hora de conclusão. A central de atendimento deverá atender 24 horas por dia durante os 7 dias da semana.

4.11.15. O deslocamento de equipes técnicas da CONTRATADA para prestação de serviços de manutenção, será inteiramente de responsabilidade da CONTRATADA, sem gerar custos para a CONTRATANTE.

4.11.16. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas, locomoções, trocas de equipamentos, atualizações de firmware identificado e todos os serviços para execução da garantia deverão ser corrigidos/fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.11.17. A CONTRATADA poderá optar pela substituição dos equipamentos que fazem parte da Solução, por outro idêntico, sem gerar qualquer tipo de custos para a Contratante, mesmo nesses casos os tempos de atendimento de garantia deverão ser cumpridos.

4.11.18. Durante o prazo de garantia do equipamento, será substituída, sem ônus para o contratante, a parte ou peça defeituosa, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos, desde que, neste último caso, devidamente comprovada por laudo técnico expedido pelo fornecedor e confrontado com análise técnica por parte da Contratante.

4.11.19. Quando da manutenção, as peças a serem substituídas devem ser de mesma equivalência às do equipamento originalmente recebido.

4.11.20. Por questões de segurança de acesso ao ambiente físico das unidades da Polícia Federal, quando se fizer necessário deslocamento de um técnico da Contratada para realizar a manutenção, deverá ser fornecido previamente pela Contratada os dados de identificação do técnico.

#### **4.12. Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. A Licitante deverá apresentar junto com a proposta comprovação de aptidão para o fornecimento de itens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

#### **4.13. Requisitos de Formação de equipe**

4.13.1. A equipe da contratada deverá possuir Certificação(ões) “DCaP” ou superior, comprovando a capacidade de operação de sistemas Asterisk, tal comprovação deverá ocorrer no momento da assinatura do contrato.

#### **4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

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

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

4.14.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências.

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

#### **4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.15.1. A implantação da solução deve ser alinhada com a PORTARIA SGD/MGI Nº 852, DE 28 DE MARÇO DE 2023, que dispõe sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação – PPSI (Programa de Privacidade e Segurança da Informação)

4.15.2. A empresa contratada deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução.

4.15.3. A Contratada deverá realizar, em conjunto com a Contratante, análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionada à Solução, considerando o descrito pelo relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018, quando da concepção de qualquer novo projeto, produto ou serviço.

4.15.4. A Contratada deverá entregar para a Contratante, quando do início do contrato, os termos de compromisso e manutenção de sigilo, devidamente assinados.

4.15.5. Os acessos externos para implantação e prestação de garantia, na infraestrutura da Contratante, deverá ser através de conexão segura, e mediante autenticação e registro de logs de acesso.

4.15.6. O projeto deverá estar alinhado com a LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)):

4.15.6.1. Do Inciso I, Art. 2º: o respeito à privacidade;

4.15.6.2. Do Inciso IV, Art. 2º: a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;

4.15.6.3. Do Inciso VII, Art. 2º: os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

#### **4.16. Requisitos de Vistoria**

4.16.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de suas propostas, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações das Unidades da Polícia Federal, onde a solução será instalada, a vistoria será acompanhada por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 às 17 horas.

4.16.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o segundo dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.16.3. Os pedidos de vistoria poderão ser encaminhados por e-mails, para: setel.dti@pf.gov.br.

4.16.4. Para a vistoria, o licitante ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.16.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação do objeto, devendo o licitante vencedor assumir os ônus decorrentes.

4.16.6. A não realização da visita não admitirá ao licitante qualquer futura alegação de óbice, dificuldade ou custo não previsto para execução do objeto ou obrigação decorrente da licitação.

4.16.7. O licitante deve comprometer-se a manter sigilo sobre todas as informações a que tiver acesso em decorrência da visita, por meio de Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, validado pela área técnica da Polícia Federal, que deverá ser apresentado com a documentação para habilitação no momento da licitação.

4.16.8. O licitante que optar por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração contendo expressamente a informação de que optou pela não realização da vistoria.

4.16.9. Independente da opção pela realização ou não da vistoria, o licitante deverá apresentar declaração formal, assinada pelo representante legal do licitante ou preposto, sob as penas da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros.

#### **4.17. Requisitos de Sustentabilidade**

- 4.17.1. Conforme documento da CGU – Cartilha como inserir critérios de sustentabilidade nas contratações públicas.
- 4.17.2. Conforme Art. 18, I, § 1º, XII da Lei 14.133/2021, os equipamentos deverão ter baixo consumo de energia, comprovados através de algum certificado de reconhecimento nacional ou internacional, e o fabricante do item deverá apresentar comprovação de que possui programa de logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, inclusive das embalagens.
- 4.17.3. Só será admitida a oferta de equipamentos que cumpram os critérios de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética, previstos na Portaria nº 170, de 2012 do INMETRO.
- 4.17.4. Só será admitida a oferta de bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);”
- 4.17.5. A logística reversa é de responsabilidade da contratada, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, a IN/SLTI /MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012.
- 4.17.6. Os requisitos se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis os quais devem ser atendidos, além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto.

#### **4.18. Requisitos de garantia da contratação**

- 4.18.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 4.18.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.18.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.18.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

### **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;

## 5.2. 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, a indicação do Preposto e sua documentação dever ser apresentada no momento da reunião inicial, prevista neste Termo de Referência.
- 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 do contrato 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, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso;

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

### **6.1. Do Encaminhamento Formal de Demandas**

6.1.1.1. O gestor do contrato emitirá a Ordem de fornecimento de bens e serviços.

6.1.1.2. O Contratado deverá fornecer itens com as mesmas configurações e quantidades definidas na Ordem de Fornecimento de Bens e serviços.

6.1.1.3. O recebimento provisório e definitivo dos bens é disciplinado em tópico próprio deste TR.

### **6.2. Forma de execução e acompanhamento do contrato**

6.2.1. As parcelas serão entregues nos seguintes prazos e condições:

Tabela 6:		
Parcela	Composição da parcela	Prazo de entrega
1 <sup>a</sup>	Entrega do Item 3 da tabela 01: Gateways	30 dias Corridos após a entrega da Ordem de Fornecimento.
2 <sup>a</sup>	Entrega dos itens 1, 2, e 4 da tabela 01:  Servidores Virtualizados para Gerenciamento de Ligações Telefônicas, com capacidade de receber, realizar, e gravar chamadas.	180 dias Corridos após a entrega da Ordem de Fornecimento.

	SBC (Session Border Controller).	
	Instalação e Integração	
3 <sup>a</sup>	Entrega do item 5 da Tabela 01: Operação Assistida.	Deverá ser iniciada em 15 dias corridos, após a entrega da Ordem e Fornecimento.
	Entrega do item 6 da Tabela 01: Treinamento.	Deverá ser iniciada em 60 dias corridos, após a entrega da Ordem e Fornecimento.

6.2.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6.2.3. Os bens deverão ser entregues no seguinte endereço: DTI/PF no setor Policial Sul e na Sede da Polícia Federal em Brasília.

### 6.3. Formas de transferência de conhecimento

6.3.1. A transferência de conhecimento será de 3 forma, conforme descrito:

6.3.1.1. Contratação de item de treinamento, para as equipes da Contratante.

6.3.1.2. Contratação do item de Operação Assistida.

6.3.1.3. Acompanhamento das fases de desenvolvimento de implantação, pelas equipes da Contratante.

6.3.2. Ao fim de cada fase da contratação, a Contratada fica obrigada a fornecer toda a documentação em mídia digital.

### 6.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.4.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato compreende a aceitação total de todos os itens pela Contratante, o fornecimento pela Contratada de toda a documentação da solução, o fornecimento pela Contratada do código fonte da solução, e das informações pertinentes para garantir o funcionamento e operação da solução após a finalização do contrato.

### 6.5. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.5.1. Cada OFB ou OFS conterá a quantidade a ser fornecida, incluindo a sua localização e o prazo, conforme definições deste TR.

### 6.6. Mecanismos formais de comunicação

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

- 6.6.1.1. Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens;
- 6.6.1.2. Ata de Reunião;
- 6.6.1.3. Ofício;
- 6.6.1.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.6.1.5. E-mails e Cartas.

#### 6.7. **Formas de Pagamento**

6.7.1. Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.7.2. O pagamento será efetuado em etapas, e após a conclusão de cada etapa.

#### 6.8. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.8.1. 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 do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.8.2. 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, conforme modelos disponibilizados no endereço: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/templates-e-listas-de-verificacao>

## 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.

#### 7.5. Reunião Inicial:

7.5.1. 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 do contrato.

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

7.5.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

7.5.3.4. 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;

7.5.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fornecedor.

#### 7.6. Fiscalização

7.6.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo Gestor de Contrato e dos Fiscais 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.

7.7. **Fiscalização Técnica:** 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);

7.7.1. 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);

7.7.2. 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);

7.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.7.4. 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).

7.7.5. 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).

**7.8. Fiscalização Administrativa:** 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).

7.8.1. 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).

**7.8.2. Gestor do Contrato:** 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).

7.8.2.1. 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).

7.8.2.2. 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).

7.8.2.3. 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).

7.8.2.4. 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).

7.8.2.5. 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 prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.8.2.6. 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).

## 7.9. Critérios de Aceitação

7.9.1. A avaliação da qualidade dos itens entregues, para fins de aceitação, consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir:

7.9.1.1. Os equipamentos fornecidos para compor a Solução, deverão ser novos (incluindo todas as peças e componentes presentes nos produtos), de primeiro uso (sem sinais de utilização anterior), não recondicionados e em fase de comercialização normal através dos canais de venda do fabricante no Brasil (não serão aceitos produtos end-of-life).

7.9.1.2. O número de série de cada equipamento fornecido para compor a solução, deve ser obrigatório e único, afixado em local visível, na parte externa do gabinete e na embalagem que o contém. Esse número deverá ser identificado pelo fabricante, como válido para o produto entregue e para as condições do mercado brasileiro no que se refere à garantia e assistência técnica no Brasil.

7.9.1.3. Serão recusados os produtos que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos ou outro sinal de desgaste, mesmo sendo o componente ou acessório considerado como novos pelo fornecedor dos produtos.

7.9.1.4. Os produtos, considerando a marca e modelo apresentados na licitação, não poderão estar fora de linha comercial, considerando a data de LICITAÇÃO (abertura das propostas). Os produtos devem ser fornecidos completos e prontos para a utilização, com todos os acessórios, componentes, cabos etc.

7.9.1.5. Todas as licenças, referentes aos softwares e drivers solicitados, devem estar registrados para utilização do Contratante, em modo definitivo (licenças perpétuas), legalizado, não sendo admitidas versões “shareware” ou “trial”. O modelo

do produto ofertado pelo licitante deverá estar em fase de produção pelo fabricante (no Brasil ou no exterior), sem previsão de encerramento de produção, até a data de entrega da proposta.

7.9.1.6. Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos bens e /ou serviços, em face da aplicação dos critérios de aceitação, resguardando-se ao Contratante o direito de não receber o OBJETO cuja qualidade seja comprovadamente baixa ou em desacordo com as especificações definidas neste Termo de Referência – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no CONTRATO. Quando for o caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

#### 7.10. Procedimentos de Teste e Inspeção

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

7.10.1.1. Para os itens de equipamentos que compõem a solução, serão verificadas as especificações técnicas, para verificar se atende ao exigido no Termo de Referência.

7.10.1.2. Para os itens de software serão realizados períodos de teste e avaliação.

7.10.1.3. Cada etapa da contratação será avaliada de forma separada.

#### 7.11. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.11.1. Os níveis mínimos de serviço são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo Contratante para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

Tabela 07: IAE – INDICADOR DE ATRASO NO FORNECIMENTO DO ITEM		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Fornecimento.	
Meta a cumprir	IAE < = 0	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Fornecimento de Bens dentro do prazo previsto.

Instrumento de medição	OF, Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OF.  Será subtraída a data de entrega dos produtos da OF (desde que o fiscal reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OFB.
Periodicidade	Para cada Ordem de Fornecimento encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>IAE = TEX – TEST</p> <p>Onde:</p> <p>IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OF;</p> <p>TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OF, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OF.</p> <p>A data de início será a data de confirmação da OF pela Contratada. A Contratada fica obrigada a confirmar o recebimento da OF, em até 48 horas após o envio da OF pela Contratante, o envio e a confirmação serão através de e-mail.</p> <p>Deverão ser realizados os devidos ajustes nas datas de entrega, nos casos de solicitação de prorrogação pela Contratada.</p> <p>Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 dias</p>

	<p>de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.</p> <p>A data de entrega da OF deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes neste Termo de Referência.</p> <p>Para os casos em que o fiscal rejeita a entrega, o prazo de execução da OF continua a correr, findando-se apenas quanto o Contratado entrega os produtos da OF e haja aceitação por parte do fiscal.</p> <p>TEST – Tempo Estimado para a execução da OF – constante na OF, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>
Início de Vigência	A partir da confirmação de recebimento da OF pela Contratada.
	<p>As sanções serão aplicadas no caso de descumprimento dos prazos de entrega.</p> <p>Serão considerados antes da aplicação das sanções, as solicitações de prorrogação emitidas pela Contratada.</p> <p>Os sansões devem ser precedidos de advertência por escrito, enviadas para a Contratada.</p>

	<p>Para valores do indicador IAE:</p> <p>Menor ou igual a 0 – Pagamento integral da OF;</p> <p><b>Para o Item 1:</b></p> <p>De 1 a 60 - aplicar-se-á glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p>Acima de 60 - aplicar-se-á glosa de 10% bem como multa de 2% sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p><b>Para o Item 2:</b></p> <p>De 1 a 60 - aplicar-se-á glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p>Acima de 60 - aplicar-se-á glosa de 10% bem como multa de 2% sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p><b>Para o Item 3:</b></p> <p>De 1 a 60 - aplicar-se-á glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p>Acima de 60 - aplicar-se-á glosa de 10% bem como multa de 2% sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p><b>Para o Item 4:</b></p> <p>De 1 a 60 - aplicar-se-á glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p>Acima de 60 - aplicar-se-á glosa de 10% bem como multa de 2% sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	

	<p><b>Para o Item 5:</b></p> <p>De 1 a 60 - aplicar-se-á glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p>Acima de 60 - aplicar-se-á glosa de 10% bem como multa de 2% sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p><b>Para o Item 6:</b></p> <p>De 1 a 60 - aplicar-se-á glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p> <p>Acima de 60 - aplicar-se-á glosa de 10% bem como multa de 2% sobre o valor do item da OF ou fração em atraso.</p>
--	---

## 7.12. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

Tabela 08:		
ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos solicitados pela contratante, em um prazo de 4 dias úteis, referente à execução do contrato.	<p>Advertência por escrito.</p> <p>Multa de (0,5) % sobre o valor total do Contrato sendo adicionados 0,1% por dia útil de atraso, até o limite de 10 dias úteis.</p> <p>Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5 % do valor total do Contrato.</p>
2	Não confirmar o recebimento da ordem de Serviço/Fornecimento de Bens, no prazo previsto.	<p>Advertência por escrito.</p> <p>Multa de (0,5) % sobre o valor total do Contrato sendo adicionados 0,1% por dia útil de atraso, até o limite de 10 dias úteis.</p>

		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5 % do valor total do Contrato.
3	Não comparecer à reunião inicial, sem apresentar justificativa.	Multa de (0,5) % sobre o valor total do Contrato.
4	Não indicar o preposto.	Advertência por escrito.  Multa de (0,5) % sobre o valor total do Contrato sendo adicionados 0,1% por dia útil de atraso, até o limite de 10 dias úteis.  Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5 % do valor total do Contrato.
5	Não cumprir os prazos da garantia técnica dos itens fornecidos, conforme item 4.11 deste Termo de Referência:  Requisitos de Garantia, Manutenção e Assistência Técnica.	Advertência por escrito na primeira hora de atraso.  Multa de 1% sobre o valor do item para o qual foi aberto o chamado, por hora de atraso, após a segunda hora de atraso.

7.13. 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 o Contratado:

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

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

7.14. Infrações e sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 2021:

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

7.14.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

7.14.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

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

7.14.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

7.14.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

7.14.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

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

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

7.14.2.2. 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;

7.14.2.3. 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.

7.14.2.4. Moratória de 0,7% (sete décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.14.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

7.14.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

7.14.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

7.14.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

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

7.14.13. 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.

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

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

### 8.1. Recebimento do Objeto

8.1.1. Os itens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.1.2. Os itens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 15 dias, a contar da notificação do Contratado, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 dias úteis, a contar do termo de recebimento provisório do item, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

8.1.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.1.5. 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.

8.1.6. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.1.7. 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.

## 8.2. Liquidação

8.2.1. 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.

8.2.1.1. 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.

8.2.2. 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:

8.2.2.1. o prazo de validade;

8.2.2.2. a data da emissão;

8.2.2.3. os dados do contrato e do órgão Contratante;

8.2.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.2.2.5. o valor a pagar;

8.2.2.6. e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.2.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobreposta até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante;

8.2.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta online 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.

8.2.5. 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).

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

8.2.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade

fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

8.2.9. 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.

### **8.3. Prazo de pagamento**

8.3.1. 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.

8.3.2. 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 de correção monetária.

### **8.4. Forma de pagamento**

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

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

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

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

8.4.5. 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.

### **8.5. Cessão de crédito**

8.5.1. 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.

8.5.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

8.5.4. 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.

8.5.5. 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. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos)

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

## 9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

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

9.1.1. 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.

9.1.2. O regime de execução do contrato será por fornecimento e prestação de serviço associado: regime de contratação em que, além do fornecimento do objeto, o contratado responsabiliza-se por sua operação, manutenção ou ambas, por tempo determinado.

9.1.3. Não será concedido tratamento favorecido para microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas devido ao valor da contratação, por se tratar de grupo único onde a solução depende de todas as partes integradas para o funcionamento e pela complexidade técnica do objeto. Também não será possível a reserva de cotas por se tratar de uma solução como um todo.

### 9.2. Da margem de Preferência:

9.2.1. Não se aplica o disposto no Art. 26 da lei 14.133, devido à natureza do objeto, mais especificamente por se tratar de uma solução.

### 9.3. Exigências de habilitação:

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

#### **9.4. Habilitação jurídica**

9.4.1. 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;

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

9.4.3. 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>;

9.4.4. 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;

9.4.5. 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 nº 77, de 18 de março de 2020.

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

9.4.7. 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

9.4.8. 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.

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

#### **9.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

9.5.2. 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.

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

9.5.4. 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;

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

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

9.5.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [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.

9.5.8. 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.

## 9.6. Qualificação Econômico-Financeira

9.6.1. 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 Sege/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

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

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

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

9.6.3.2. 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.

9.6.3.3. 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;

9.6.3.4. 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.

9.6.4. 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 capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

9.6.5. 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).

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

## 9.7. Qualificação Técnica

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

9.7.2. Os atestados deveram ser separados em arquivo único.

9.7.3. serão descartados atestados que não tenha relação com o objeto licitado.

9.7.4. Somente serão computados atestados que contenham, no mínimo, as informações sobre a descrição do objeto fornecido e o período de garantia.

9.7.5. Para fins da comprovação os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.7.5.1. Fornecimento de sistema de Telefonia IP, baseado em software livre, desenvolvido e implantado pela Licitante.

9.7.5.2. Os atestados devem comprovar a entrega de ao menos, um sistema de PABX IP, com capacidade para 4.000 ramis DDR, com recursos de gravação de chamadas e suporte a protocolo SIP.

9.7.5.3. Deve ser fornecido, ao menos, um atestado que comprove a implantação pela Licitante de solução de SBC (Session Border Controller).

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

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

9.7.8. 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.

9.7.9. Os atestados fornecidos para comprovação de capacidade técnica são necessários devido à complexidade da solução, garantindo que as especificações e requisitos, disponíveis no anexo I, sejam atendidos de forma eficiente e segura.

#### **9.8. Das Cooperativas**

9.8.1. 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;

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

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

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

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

9.8.6. 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;

9.8.7. 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.

#### **9.9. Do Consórcio**

9.9.1. Em observação ao Art. 15 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, será permitido consórcio, mediante as seguintes normas:

9.9.1.1. Comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

9.9.1.2. Indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

9.9.1.3. Admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;

9.9.1.4. Impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;

9.9.1.5. Responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

9.9.1.6. O licitante vencedor é obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no inciso I, do artigo 15, da LEI 14.333.

9.9.1.7. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão ou entidade contratante e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato.

#### **9.10. Cotas**

9.10.1. Não se aplica o Art. 26 da Lei 14.133, por se tratar de solução única, entregue por um mesmo fornecedor para todos os itens.

#### **9.11. Da apresentação da proposta**

9.11.1. A Licitante deverá apresentar junto com a proposta, e em conformidade com o descrito neste Termo de Referência, a seguinte documentação:

9.11.1.1. Declaração de que nos valores ofertados já estão inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, seguro com transporte e assistência técnica, e garantia.

9.11.1.2. Declaração de atendimento dos prazos de garantia, e prestação de assistência técnica dentro dos prazos e das condições estabelecidas no Termo de Referência.

9.11.1.3. Declaração de que todos os equipamentos e acessórios fornecidos são novos, de primeiro uso, e em fase de comercialização normal através dos canais de venda do fabricante no Brasil.

9.11.1.4. Declaração de que tem o pleno conhecimento das condições necessárias para fornecimento do objeto.

9.11.1.5. Comprovação da habilitação jurídica.

9.11.1.6. Comprovação da Habilitação fiscal, social e trabalhista.

9.11.1.7. Comprovação da Qualificação Econômico-Financeira.

9.11.1.8. Atestados de capacidade técnica.

9.11.1.9. Proposta detalhada, com o preço de cada item e com a descrição do item.

9.11.1.10. Deverá apresentar uma tabela com o nome de cada documento fornecido, demonstrando que anexou toda a documentação exigida.

## **10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$746.090,34 (setecentos e quarenta e seis e mil noventa reais e trinta e quatro centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado.

<b>Tabela 09:</b>								
Grupo	Item	Especificação	CATMAT/ CATSER	Métrica	QTDE	Valor Unitário	Valor do Item	
1	1	Servidores Virtualizados para Gerenciamento de Ligações Telefônicas, com capacidade de receber, realizar, e gravar chamadas.	614915	Unidade	2	R\$ 130.228,50	R\$ 260.457,00	
	2	S B C (Session Border Controller)	618354	Unidade	2	R\$ 35.466,25	R\$ 70.932,50	
	3	Gateways	348907	Unidade	2	R\$ 78.265,40	R\$ 156.530,80	
	4	Instalação e Integração	27111	Unidade	1	R\$ 57.361,21	R\$ 57.361,21	
	5	Operação Assistida	27260	Unidade	1	R\$ 194.908,83	R\$ 194.908,83	
	6	Treinamento	21172	Unidade	10	R\$ 590,00	R\$ 5.900,00	
Valor total da contratação: R\$ 746.090,34								

## 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:

- 11.2.1. Gestão/Unidade: 00001/200342;
- 11.2.2. Fonte de Recursos: 10190000000;
- 11.2.3. Programa de Trabalho: 06122003220000001;
- 11.2.4. Elemento de Despesa: 33.90.40;
- 11.2.5. Plano Interno: PF99900TI;

11.3. Cronograma Físico Financeiro:

Tabela 10:			
Parcela	Evento	Prazo de entrega	Valor a pagar
1 <sup>a</sup>	Entrega do Item 3 da tabela 01: Gateways	30 dias Corridos após a entrega da Ordem de Fornecimento.	R\$ 156.530,80
2 <sup>a</sup>	Entrega dos itens 1, 2, e 4 da tabela 01:  Servidores Virtualizados para Gerenciamento de Ligações Telefônicas, com capacidade de receber, realizar, e gravar chamadas.  S B C (Session Border Controller).  Instalação e Integração	180 dias Corridos após a entrega da Ordem de Fornecimento.	R\$ 388.750,71
3 <sup>a</sup>	Entrega do item 5 da Tabela 01:  Operação Assistida.	Deverá ser iniciada em 15 dias corridos, após a entrega da Ordem e Fornecimento.	R\$ 194.908,83
	Entrega do item 6 da Tabela 01:  Treinamento.	Deverá ser iniciada em 60 dias corridos, após a entrega da Ordem e Fornecimento.	R\$ 5.900,00

## 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](#).

### DAVID COUTO KISHIMA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 19/03/2025 às 16:35:14.

### IASMIM GABRIELA SILVA SOUZA

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 19/03/2025 às 16:35:51.

### ROBSON NEGRAO FONSECA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 19/03/2025 às 16:37:19.

### ADEMIR DIAS CARDOSO JUNIOR

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 19/03/2025 às 16:40:45.

