

COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS

Termo de Referência 76/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
76/2026	390004-COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS	LEANDERSON BILLY GOMES DA SILVA	26/08/2026 11:20 (v 0.6)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	32/2026	50000.006783/2026-51

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de implantação da solução de upgrade de telefonia IP/VoIP, incluindo a hospedagem instrumental da plataforma em ambiente oficialmente suportado e homologado pelo fabricante Avaya, a implantação e configuração de Unidade de Resposta Audível (URA), o suporte técnico e a manutenção especializada pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, bem como o fornecimento, sob demanda, de aparelhos telefônicos IP, nos termos da tabela abaixo e conforme as condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

Grupo	Item	Descrição de Serviços	CATSER/CATMAT	Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Serviços técnicos especializados de implantação da solução de upgrade de telefonia IP/VoIP, incluindo a hospedagem instrumental da plataforma em ambiente oficialmente suportado e homologado pelo fabricante Avaya, implantação e configuração de URA, suporte técnico e manutenção especializada por 24 meses.	19739	Mês	24	R\$ 62.600,00	R\$ 1.502.400,00
	2	Aparelho telefônico IP tipo 1, com tecnologia VoIP, modelo de referência J139, fornecimento sob demanda.	618993	Unidade	100	R\$ 1.490,00	R\$ 149.000,00
		Aparelho telefônico IP					

3	tipo 2, com tecnologia VoIP, modelo de referência J179, fornecimento sob demanda.	618994	Unidade	46	R\$ 2.575,00	R\$ 118.450,00
4	Aparelho telefônico IP tipo 3, com tecnologia VoIP, modelo de referência K155, fornecimento sob demanda.	618994	Unidade	30	R\$ 5.660,00	R\$ 169.800,00
Valor Total						R\$ 1.939.650,00

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua interrupção comprometerá o desenvolvimento das atribuições institucionais do órgão, de maneira a causar sérios prejuízos à Administração, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a metodologia de fiscalização a ser empregada, relatórios mensais sobre a qualidade do serviço.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 37115342000167-0-000001/2026
- II) Data de publicação no PNCP: 17/04/2025
- III) Id do item no PCA: 115
- IV) Classe/Grupo: 872 - SERVIÇOS DE REPARO DE OUTROS BENS
- V) Identificador da Futura Contratação: 390004-32/2026

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis 8ª edição de outubro 2025:

4.1.1 A execução do objeto deverá observar, no que couber, critérios e práticas de sustentabilidade ambiental compatíveis com a natureza da contratação, especialmente quanto ao uso racional de recursos, à prevenção da geração de resíduos, à destinação ambientalmente adequada de materiais, embalagens, componentes e equipamentos eventualmente substituídos, bem como à adoção de práticas que reduzam impactos ambientais ao longo do ciclo de vida da solução.

4.1.2. A Contratada deverá observar, no que couber, as orientações constantes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, da Advocacia-Geral da União, em sua edição vigente, bem como os normativos aplicáveis à matéria e os instrumentos de sustentabilidade adotados pela Contratante, inclusive o Plano de Logística Sustentável 2024–2026 do Ministério dos Transportes, quando pertinente ao objeto.

4.1.3. Na execução contratual, deverão ser priorizadas, sempre que tecnicamente viáveis e economicamente vantajosas, práticas voltadas à redução de desperdícios, ao uso eficiente de energia e materiais, à racionalização de embalagens, à ampliação da vida útil dos equipamentos e à adequada gestão dos resíduos gerados.

4.1.4. Quando aplicável, a Contratada deverá promover a segregação, o acondicionamento, a logística reversa e a destinação final ambientalmente adequada de resíduos eletroeletrônicos, cabos, conectores, fontes, embalagens e demais materiais decorrentes da execução do objeto, em conformidade com a legislação e os normativos pertinentes.

4.1.5. Sempre que possível, deverão ser adotados meios digitais para comunicações, registros, relatórios e documentação técnica, com vistas à redução do consumo de papel e de outros insumos administrativos.

4.1.6. As exigências de sustentabilidade foram estabelecidas com o objetivo de assegurar que a execução contratual observe práticas ambientalmente responsáveis, em conformidade com a legislação vigente e diretrizes institucionais, incluindo o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União (AGU) e o Plano de Logística Sustentável do Ministério dos Transportes. Tais medidas visam promover o uso racional de recursos, a redução de impactos ambientais, a adequada gestão de resíduos e a eficiência no consumo de insumos, sem prejuízo da competitividade e da viabilidade econômica da contratação.

Indicação de marcas ou modelos

4.2. Na presente contratação será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares:

4.2.1. A referência ao ecossistema Avaya decorre da necessidade de compatibilidade com a base tecnológica atualmente instalada, da preservação das integrações, parametrizações, funcionalidades e licenciamento existentes e da mitigação dos riscos associados à migração integral da plataforma, conforme fundamentação constante dos itens 3.25.1.1 a 3.25.1.4 e 5.2.2 do Estudo Técnico Preliminar. Para os aparelhos telefônicos, os modelos indicados possuem caráter de referência, sendo admitidos equipamentos equivalentes ou superiores, desde que comprovadamente compatíveis com a solução implantada e atendidos os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Subcontratação

4.3. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.4. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 3,5% do valor total da contratação.

4.5. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.5.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.5.2. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.5.3. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.5.4. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.6. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

- 4.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.
- 4.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.9. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.9.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.10. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.10.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.10.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.12. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
- 4.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 4.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.15.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.15.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.16. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 4.18. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.
- 4.19. Disposição geral:
- 4.19.1. A garantia técnica dos serviços e a garantia dos equipamentos fornecidos não se confundem com a vigência contratual nem com a garantia da contratação, possuindo natureza e disciplina próprias, conforme previsto no Estudo Técnico Preliminar, neste Termo de Referência e no contrato.

Vistoria

- 4.20. A vistoria prévia aos locais de execução poderá ser realizada pelos interessados, com a finalidade de propiciar o conhecimento das condições e peculiaridades relacionadas ao objeto, mediante prévio agendamento e acompanhamento por servidor designado pela Contratante.
- 4.21. Serão disponibilizados datas e horários distintos aos interessados, de modo a assegurar condições adequadas para a realização da vistoria, sem prejuízo da rotina administrativa da Contratante.

4.22. Para a vistoria, o representante da licitante deverá estar devidamente identificado e apresentar documento de identidade oficial, bem como documento expedido pela empresa que comprove sua autorização para a prática do ato.

4.22.1. A vistoria, quando realizada, deverá ser previamente agendada pelo endereço eletrônico coint@transportes.gov.br e ocorrerá em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h, acompanhada por servidor designado para esse fim.

4.22.2. A licitante que optar por não realizar a vistoria deverá apresentar declaração formal de que possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à execução do objeto, assumindo total responsabilidade por sua proposta e pela execução contratual.

4.22.3. A não realização da vistoria não poderá ser invocada, posteriormente, como fundamento para pleitos de alteração contratual, acréscimos de custos, prorrogações de prazo ou alegações de desconhecimento das condições dos locais de execução dos serviços.

4.22.4. A vistoria tem caráter exclusivamente informativo e não transfere à Contratante qualquer responsabilidade por eventuais omissões da licitante na análise das condições necessárias à execução do objeto.

4.23. REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.23.1. A contratação deverá assegurar a evolução tecnológica da atual solução de telefonia Avaya Aura 7.1 para versão estável, suportada e homologada pelo fabricante à época da implantação, contemplando a modernização, a sustentação e a continuidade dos serviços de telefonia institucional do Ministério dos Transportes, inclusive do ambiente compartilhado atualmente utilizado para atendimento ao Ministério de Portos e Aeroportos, com foco em disponibilidade, confiabilidade, segurança, eficiência operacional e aderência às necessidades atuais e futuras da Administração, observado o detalhamento quantitativo por órgão beneficiário constante do Estudo Técnico Preliminar.

4.23.1.1. A solução deverá possibilitar escalabilidade sob demanda, permitindo a ampliação ou redução de licenças, ramais, recursos e funcionalidades, conforme a necessidade institucional, sem prejuízo à continuidade dos serviços.

4.23.1.2. A solução deverá assegurar alta disponibilidade dos serviços críticos de telefonia, com mecanismos que favoreçam a continuidade operacional mesmo em cenários de falha parcial de componentes ou indisponibilidade de parte do ambiente.

4.23.1.3. O modelo adotado deverá contribuir para a racionalização dos custos operacionais, com maior previsibilidade de consumo, simplificação da sustentação do ambiente e redução da dependência de infraestrutura física dedicada, quando aplicável.

4.23.1.4. A solução deverá possibilitar administração, supervisão e monitoramento centralizados dos serviços, recursos, eventos e indicadores operacionais, de modo a apoiar a gestão e a fiscalização contratual.

4.23.1.5. O ambiente deverá permitir integração com sistemas e serviços corporativos existentes, inclusive diretório corporativo, correio eletrônico, calendário, ferramentas de colaboração e demais integrações necessárias ao pleno funcionamento da solução.

4.23.1.6. O repasse de conhecimento deverá contemplar os níveis N1, N2, N3 e N4, de forma a capacitar a equipe da Contratante para a operação assistida, administração, acompanhamento e tratamento de ocorrências relacionadas à solução.

4.23.1.7. A solução deverá, ainda, apoiar a melhoria do atendimento institucional, inclusive mediante recursos de automação e direcionamento de chamadas, quando aplicável, em especial para atendimento da Ouvidoria.

4.23.2. A contratação deverá assegurar a prestação continuada de serviços especializados de suporte, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, com o objetivo de manter a central telefônica, os terminais IP, os recursos de licenciamento, as integrações e os demais componentes da solução em pleno funcionamento, com desempenho adequado e mínima indisponibilidade.

4.23.3. A contratada deverá dispor de equipe técnica qualificada e com experiência comprovada em soluções Avaya Aura, apta a realizar diagnóstico, parametrização, atualização de versões, correção de falhas, reconfigurações, substituição de componentes e apoio à operação da solução, observadas as melhores práticas do fabricante e do mercado.

4.23.4. A contratada deverá assegurar suporte técnico remoto e presencial, conforme a natureza da demanda, com atendimento contínuo e capacidade de resposta compatível com a criticidade das ocorrências, de forma a reduzir o tempo de indisponibilidade e mitigar impactos às comunicações institucionais.

4.23.5. A contratação deverá contemplar o fornecimento, a substituição ou a atualização de equipamentos, peças, acessórios, licenças, firmwares e demais insumos necessários à sustentação da solução, sempre que indispensáveis à continuidade, à compatibilidade tecnológica, à segurança e ao restabelecimento dos serviços.

4.23.6. A solução deverá preservar e aprimorar os requisitos de segurança, confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das comunicações, sem prejuízo das funcionalidades críticas de redundância, controle de acesso e proteção dos ambientes administrativos e operacionais.

4.23.7. A solução deverá suportar a expansão futura do ambiente de telefonia, inclusive quanto ao aumento de usuários, ramais, licenças, integrações e unidades atendidas, sem comprometimento relevante da qualidade, do desempenho ou da governança da solução.

4.24. REQUISITOS DE NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

4.24.1. A solução deverá preservar, no mínimo, todas as funcionalidades atualmente disponíveis no ambiente de telefonia do Ministério, inclusive ramais, planos de discagem, grupos, filas, recursos de conferência, correio de voz, integrações, perfis e políticas existentes, bem como prover arquitetura redundante e resiliente, apta a assegurar a continuidade das comunicações e a manutenção das chamadas em andamento, sempre que tecnicamente possível, mesmo na hipótese de falha isolada de nó, servidor ou componente da solução.

4.24.2. A solução deverá integrar-se ao serviço de diretório corporativo, preferencialmente por meio de LDAP, LDAPS ou protocolo compatível, permitindo sincronização centralizada de usuários, grupos, perfis e atributos associados aos ramais, com administração unificada e redução de cadastros paralelos.

4.24.3. A solução deverá prover autenticação integrada ao diretório corporativo para acesso às interfaces de administração, aplicações cliente e demais componentes suportados, possibilitando o uso das credenciais institucionais da rede corporativa, observados os perfis de acesso, os níveis de privilégio e os controles de segurança definidos pela Contratante.

4.24.4. A solução deverá suportar criptografia nas camadas de sinalização e de mídia, abrangendo clientes, terminais IP e demais componentes aplicáveis, mediante uso de protocolos seguros, atualizados e suportados pelo fabricante, com adoção de TLS 1.2 ou superior para sinalização e SRTP com criptografia AES de 256 bits, ou padrão equivalente ou superior, resguardada a compatibilidade técnica da solução.

4.24.5. A solução deverá contemplar elemento de segurança de borda da rede de telefonia, a exemplo de Session Border Controller (SBC) ou tecnologia equivalente, apto a proteger a infraestrutura e os usuários remotos, com recursos de inspeção, controle e mitigação de ameaças, incluindo, no mínimo, proteção contra fraudes em telecomunicações, anomalias de sinalização, ataques de negação de serviço (DoS/DDoS), varreduras de portas, tráfego malicioso e eventos que comprometam a disponibilidade, a integridade ou a confidencialidade das comunicações.

4.24.6. Todos os componentes de hardware, software, licenças, subscrições, máquinas virtuais, módulos, firmwares, conectores, interfaces, cabos, acessórios e demais elementos necessários ao perfeito funcionamento da solução deverão estar incluídos na contratação, devidamente compatíveis, homologados e licenciados, quando aplicável, sem ônus adicional decorrente de omissões de dimensionamento.

4.24.7. Caberá à Contratada comunicar formalmente à Contratante, por correio eletrônico, relatório técnico ou ofício, a disponibilização de novas versões, releases, patches, hotfixes, service packs, atualizações de segurança e demais evoluções tecnológicas disponibilizadas pelo fabricante, apresentando, quando couber, análise de impacto, requisitos, riscos, benefícios e plano de execução. Uma vez autorizada pela Contratante, a atualização deverá ser realizada em janela previamente aprovada, observados os procedimentos de backup, contingência, rollback e homologação.

4.24.8. A solução deverá permitir o provisionamento, a administração e a configuração centralizada dos aparelhos IP, de modo que atualizações de software e firmware, parametrizações, políticas, perfis de usuário e demais configurações possam ser aplicadas individualmente ou em lote, com rastreabilidade, controle de versões e possibilidade de gerenciamento remoto.

4.24.9. Deverão ser disponibilizados, quando demandados pela Contratante e observados os quantitativos e perfis contratados, todos os recursos, funcionalidades, serviços e facilidades previstos no licenciamento dos usuários, inclusive aqueles relacionados à mobilidade, clientes de software, integrações, serviços complementares, APIs, conectores nativos ou mecanismos equivalentes suportados pela plataforma.

4.24.10. A contratação deverá contemplar a atualização tecnológica dos aparelhos IP atualmente limitados a interfaces Fast Ethernet (10 /100Mbps), especialmente os modelos 9601, 9608, 9620C, 9630 e 9640, mediante substituição por terminais compatíveis com a solução evoluída, com interface Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps), suporte às funcionalidades requeridas pela plataforma e aderência aos requisitos de segurança, desempenho e continuidade dos serviços.

4.24.11. A solução de telefonia IP deverá observar requisitos de acessibilidade, usabilidade e conformidade regulatória aplicáveis, de modo a assegurar o adequado acesso aos canais de comunicação por pessoas com deficiência, bem como o atendimento às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e aos demais normativos pertinentes ao tratamento de dados, à segurança da informação e à prestação de serviços de telecomunicações.

4.25. REQUISITOS FUNCIONAIS DA URA

4.25.1. A solução de Unidade de Resposta Audível (URA) deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

4.25.1.1. Disponibilizar menus de atendimento automatizado com múltiplos níveis, subníveis e fluxos de navegação, configuráveis e reconfiguráveis conforme as necessidades operacionais da Ouvidoria e da Contratante.

4.25.1.2. Permitir roteamento inteligente de chamadas com base nas opções selecionadas pelo usuário, em regras de negócio previamente definidas, horários de funcionamento, filas, grupos de atendimento, perfis de serviço e demais parâmetros configuráveis.

4.25.1.3. Possibilitar atendimento por teclado telefônico (DTMF) e, preferencialmente, suportar reconhecimento de voz (ASR), quando tecnicamente disponível e aplicável ao caso de uso.

4.25.1.4. Permitir a gravação, importação, atualização e personalização de mensagens de áudio institucionais, inclusive saudações, orientações, mensagens de espera, avisos de indisponibilidade e demais conteúdos informativos da URA.

4.25.1.5. Oferecer opção de transferência para atendimento humano, fila, grupo de atendimento, ramal ou destino previamente configurado, sempre que aplicável ao fluxo estabelecido pela Contratante.

- 4.25.1.6. Implementar fila de atendimento com mensagens de espera personalizáveis, inclusive com possibilidade de reprodução periódica de avisos institucionais, orientações ao usuário e demais mensagens definidas pela Contratante.
- 4.25.1.7. Permitir funcionalidade de retorno automático de chamadas (callback), quando tecnicamente suportada e aplicável às regras de atendimento estabelecidas pela Contratante.
- 4.25.1.8. Disponibilizar atendimento automatizado contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, para os serviços passíveis de automação.
- 4.25.1.9. Possibilitar segmentação do atendimento por perfil de usuário ou natureza da demanda, tais como cidadão, fornecedor, servidor, parceiro institucional ou outras categorias definidas pela Contratante.
- 4.25.1.10. Permitir integração com bases de dados, sistemas corporativos, serviços web, APIs ou mecanismos equivalentes, para realização de consultas automatizadas, validações, direcionamento de chamadas ou obtenção de informações, quando aplicável.
- 4.25.1.11. Permitir a identificação do número chamador (CLI/ANI), para fins de personalização do atendimento, aplicação de regras de roteamento, priorização, tratamento diferenciado ou recuperação de informações associadas, quando aplicável.
- 4.25.1.12. Permitir o tratamento de exceções de navegação, incluindo opções inválidas, ausência de interação, timeout, repetição de menu e transbordo automático para destino previamente configurado.
- 4.25.1.13. Possibilitar parametrização por faixas de horário, calendário, dias úteis, finais de semana, feriados e situações excepcionais, com fluxos distintos para atendimento em horário de expediente e fora dele.
- 4.25.1.14. Disponibilizar relatórios operacionais e gerenciais da URA, contemplando, no mínimo, quantitativo de chamadas recebidas, chamadas atendidas, abandonadas, transferidas, tempos de espera, navegação por menus, picos de atendimento e demais indicadores relevantes à gestão do serviço.
- 4.25.1.15. Permitir administração e manutenção centralizada dos fluxos, menus, mensagens, filas, destinos e regras de roteamento, com controle de acesso por perfil e rastreabilidade das alterações realizadas.
- 4.25.1.16. Possibilitar operação integrada com a solução de telefonia IP objeto da contratação, sem prejuízo da continuidade, da segurança, da qualidade do atendimento e da experiência do usuário final.
- 4.25.1.17. A solução deverá assegurar flexibilidade para expansão, ajuste e evolução dos fluxos de atendimento da Ouvidoria, sem necessidade de reestruturação integral da plataforma, de modo a acompanhar mudanças institucionais, normativas e operacionais.

4.26. REQUISITOS DE ARQUITETURA E CONECTIVIDADE

- 4.26.1. A solução deverá adotar arquitetura centralizada para os serviços de telefonia IP, abrangendo sinalização, mídia, gerenciamento, roteamento e interconexão com redes externas, de forma a assegurar administração unificada, padronização operacional, maior controle sobre o ambiente e simplificação da sustentação da solução.
- 4.26.2. A arquitetura deverá permitir a aplicação centralizada de políticas de roteamento e de uso de troncos, inclusive com seleção automática de rotas de menor custo para chamadas externas, observados os critérios de disponibilidade, qualidade, segurança, contingência, plano de numeração e regras operacionais definidas pela Contratante.
- 4.26.3. A interconexão dos troncos de telefonia do Ministério dos Transportes deverá ser centralizada por meio de Session Border Controller (SBC), ou tecnologia equivalente, com suporte à tecnologia SIP, de modo a viabilizar interoperabilidade com operadoras e redes externas, controle de sessões, normalização de sinalização, segurança de borda e proteção da infraestrutura de voz.
- 4.26.4. A solução deverá suportar capacidade mínima de 1.000 (mil) sessões SIP simultâneas, ou quantitativo superior, caso demonstrado como necessário no dimensionamento executivo da solução, de modo a atender a demanda atual, a margem de crescimento e os cenários de contingência operacional.
- 4.26.5. A arquitetura deverá eliminar pontos únicos de falha nos componentes críticos de conectividade e interconexão, contemplando mecanismos de redundância, alta disponibilidade e contingência para os elementos centrais da solução, incluindo, quando aplicável, SBC, servidores de controle, recursos de mídia e enlaces de comunicação.
- 4.26.6. A solução deverá suportar a transição do ambiente atualmente baseado em troncos digitais E1 para modelo de interconexão baseado em troncos SIP, preservando a continuidade dos serviços durante a migração, a compatibilidade com o ambiente existente e a adequada integração com a infraestrutura de rede e telecomunicações da Contratante.
- 4.26.7. Deverão ser disponibilizados recursos de DSP em aplicação virtualizada, em quantitativo suficiente para suportar, no mínimo, as necessidades de transcodificação, conferência, geração e detecção de tons, tratamento de mídia, recursos de URA e demais funcionalidades dependentes de processamento de voz, observada a capacidade de usuários, ramais, filas, URA e troncos contratados.

4.26.8. Os recursos lógicos e de mídia da solução deverão ser compatíveis com o modelo de arquitetura selecionado, contemplando requisitos de desempenho, alta disponibilidade, monitoramento, backup, recuperação, escalabilidade e integração com os serviços corporativos da Contratante.

4.26.9. A arquitetura deverá ser compatível com os ambientes de rede local e corporativa da Contratante, inclusive quanto a endereçamento IP, segmentação lógica, DNS, NTP, serviços de diretório, certificados digitais, regras de firewall, DMZ e demais componentes necessários ao correto funcionamento da solução.

4.26.10. A solução deverá suportar mecanismos de priorização e qualidade de serviço (QoS) para o tráfego de voz e sinalização, quando aplicável à infraestrutura da Contratante, de forma a mitigar latência, jitter, perda de pacotes e demais eventos que possam comprometer a qualidade das comunicações.

4.26.11. A arquitetura deverá permitir expansão futura de capacidade, sem necessidade de reestruturação substancial do ambiente, de modo a suportar crescimento de usuários, ramais, sessões simultâneas, integrações, filas e recursos de atendimento automatizado.

4.27. REQUISITOS PARA OS USUÁRIOS

4.27.1. A solução deverá disponibilizar aos usuários, no mínimo, as facilidades usuais de telefonia corporativa, tais como transferência de chamadas, conferência, captura, chamada em espera, encaminhamento, hotline, estacionamento de chamadas, bloqueio, rediscagem, retenção e demais funcionalidades compatíveis com o perfil do usuário e com o licenciamento contratado.

4.27.2. A solução deverá permitir, quando aplicável aos perfis de usuários habilitados e às licenças contratadas, o registro e o uso simultâneo de, no mínimo, 5 (cinco) dispositivos por usuário, contemplando, quando couber, aparelho IP, cliente de software para desktop/notebook e cliente para dispositivos móveis, observada a compatibilidade da plataforma com múltiplos registros e conexões persistentes, inclusive em cenários aderentes à RFC 5626.

4.27.3. A solução deverá disponibilizar, quando contratado e para os perfis de usuários definidos pela Contratante, cliente de telefonia para desktop e para dispositivos móveis, de forma a permitir o uso da plataforma de telefonia IP em diferentes tipos de terminais, com experiência de uso compatível com o ambiente corporativo.

4.27.4. Os clientes de software e os terminais compatíveis deverão possibilitar, no mínimo, o uso das seguintes facilidades: viva-voz, chamada em espera, encaminhamento de chamadas, transferência, captura, conferência de áudio ad hoc, retenção de chamadas e demais funcionalidades disponibilizadas pela solução.

4.27.5. A solução deverá possibilitar a visualização da agenda e, quando aplicável, do status associado ao calendário do usuário, por meio de integração com o ambiente Microsoft 365, observadas as permissões, licenças e políticas da Contratante.

4.27.6. A solução deverá suportar, no mínimo, os seguintes codecs de voz, observada a compatibilidade entre clientes, terminais, rede e licenciamento: ITU-T G.711 a-law, G.711 u-law, G.722, G.729A/G.729AB e Opus, ou equivalentes tecnicamente superiores quando suportados pela plataforma.

4.27.7. A solução deverá possibilitar, para clientes e terminais que suportem tal recurso, a realização e o recebimento de chamadas de vídeo ponto a ponto com uso de H.264, contemplando, no mínimo, resoluções 480p e 720p, e, quando suportado pelo cliente de desktop e pelas condições do ambiente, 1080p.

4.27.8. A solução deverá implementar comunicação segura por meio de TLS 1.2 ou superior para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz e vídeo, com uso de algoritmos criptográficos compatíveis com o estado da arte e, quando suportado pela solução, AES de 256 bits.

4.27.9. A solução deverá suportar o provisionamento e a identificação segura dos clientes e dispositivos por meio de certificados digitais, inclusive com suporte a SCEP ou mecanismo equivalente, quando aplicável à arquitetura adotada.

4.27.10. A solução deverá possibilitar a evolução de uma chamada ponto a ponto de voz para conferência de voz, de forma simples e transparente ao usuário, observadas as capacidades da plataforma e do perfil licenciado.

4.27.11. Quando o usuário estiver autenticado simultaneamente em cliente de software para desktop/notebook e em aparelho IP, a solução deverá permitir o controle da chamada pelo cliente de software com encaminhamento do áudio para o aparelho IP, ou funcionalidade equivalente de controle e separação entre terminal de mídia e terminal de controle.

4.27.12. A solução deverá disponibilizar lista de contatos local e permitir pesquisa no diretório corporativo, observados os perfis de acesso, as permissões e as integrações habilitadas pela Contratante.

4.27.13. A solução deverá possibilitar histórico unificado das chamadas de voz e, quando aplicável, de vídeo, abrangendo chamadas recebidas, efetuadas, perdidas, rejeitadas e não atendidas, com sincronização entre os clientes compatíveis.

4.27.14. Os clientes de software deverão ser compatíveis, no mínimo, com os sistemas operacionais Windows 10 ou superior, macOS, iOS e Android, observadas as versões suportadas pelo fabricante à época da implantação e durante a vigência contratual.

4.27.15. A solução deverá disponibilizar integração com o Microsoft Teams, por meio de aplicativo, conector, extensão ou recurso oficialmente suportado pelo fabricante da solução e compatível com o ecossistema Microsoft, de forma a permitir o acesso às funcionalidades de telefonia corporativa pelos usuários habilitados, observadas as licenças e permissões aplicáveis.

4.27.16. A integração referida no subitem anterior deverá, quando suportada pela solução ofertada, estar disponível para uso em ambiente desktop e em dispositivos móveis, observadas as limitações técnicas, funcionais e de licenciamento de cada plataforma.

4.27.17. A solução deverá permitir ao usuário selecionar, quando aplicável, o dispositivo de áudio da chamada, possibilitando a alternância entre desktop/notebook, headset, aparelho IP ou outro terminal compatível suportado pela plataforma.

4.27.18. A solução deverá suportar autenticação, provisionamento e atualização dos clientes de software e terminais de forma compatível com as políticas corporativas da Contratante, com observância aos requisitos de segurança, rastreabilidade e controle de acesso.

4.27.19. A solução deverá assegurar experiência de uso padronizada e aderente ao ambiente corporativo, com interface compatível com os perfis de usuários da Contratante e com recursos de mobilidade, continuidade de uso e interoperabilidade entre os diferentes tipos de clientes e dispositivos.

4.28. REQUISITO DE CAPACITAÇÃO

4.28.1. A contratada deverá comprovar vínculo técnico e aderência às diretrizes do fabricante da solução, por meio de carta, declaração, certificado de parceria, credenciamento ou documento equivalente emitido pelo fabricante ou por canal oficialmente autorizado, demonstrando aptidão para comercializar, implantar, atualizar, manter e prestar suporte à solução ofertada, em conformidade com as práticas, recomendações e requisitos técnicos aplicáveis.

4.28.2. A contratação deverá contemplar o repasse de conhecimento e a capacitação da equipe técnica da Contratante para administração, operação assistida, monitoramento e suporte da plataforma, abrangendo, no mínimo, os componentes de gerenciamento, controle de chamadas, SBC, recursos de URA, licenciamento, perfis de usuários, políticas, rotinas de backup, atualização de versões, diagnóstico de falhas e procedimentos de contingência.

4.28.3. O treinamento deverá possuir conteúdo teórico e prático, com abordagem compatível com o ambiente implantado no Ministério, incluindo demonstrações operacionais, casos de uso, exercícios de configuração e orientações para tratamento de incidentes, de modo a assegurar efetiva transferência de conhecimento à equipe da Contratante.

4.28.4. A contratada deverá disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com a solução ofertada, preferencialmente detentores de certificações oficiais do fabricante, ou credenciais equivalentes aceitas pelo mercado e aderentes ao objeto, aptos a atuar na implantação, atualização, sustentação, manutenção preventiva e corretiva, reconfiguração e suporte especializado da plataforma.

4.28.5. Os profissionais alocados deverão demonstrar experiência prática em ambientes corporativos de alta criticidade, com requisitos de disponibilidade, segurança, redundância, continuidade do serviço e proteção das comunicações, incluindo conhecimento sobre criptografia, controle de acesso, interoperabilidade, virtualização e arquitetura de telefonia IP.

4.28.6. A contratada deverá demonstrar capacidade de planejamento, coordenação e execução das atividades de implantação, atualização tecnológica, operação assistida e manutenção especializada, com observância de cronogramas, prioridades, janelas de manutenção, gestão de riscos, procedimentos de rollback e mitigação de impactos à continuidade dos serviços.

4.28.7. A equipe técnica da contratada deverá possuir capacidade de comunicação clara e objetiva com os gestores, fiscais e usuários da Contratante, de modo a viabilizar atendimento remoto e presencial, registro adequado das ocorrências, emissão de orientações técnicas, apresentação de relatórios e apoio à tomada de decisão durante a execução contratual.

4.28.8. Ao término das ações de capacitação, a contratada deverá fornecer material instrucional, documentação de apoio, registros de participação e, quando aplicável, certificado de conclusão ou documento equivalente para os participantes indicados pela Contratante.

4.28.9. O repasse de conhecimento deverá ocorrer, preferencialmente, em momento compatível com a implantação e a entrada em operação da solução, de forma a assegurar que a equipe da Contratante esteja apta a acompanhar a operação assistida, interagir tecnicamente com a contratada e exercer atividades de administração e fiscalização do ambiente.

4.29. REQUISITOS LEGAIS

4.29.1. A contratação e a execução do objeto deverão observar, no que couber, a legislação e os normativos aplicáveis, em especial:

4.29.1.1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

4.29.1.2. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT);

4.29.1.3. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no que couber;

4.29.1.4. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.29.1.5. Os regulamentos, resoluções, atos e demais normas expedidos pela ANATEL aplicáveis à solução, aos equipamentos, à conectividade, à interconexão e à prestação dos serviços;

4.29.1.6. Os normativos internos da Contratante aplicáveis à matéria, especialmente os relacionados à segurança da informação, privacidade, controle de acesso, continuidade dos serviços, operação do ambiente tecnológico e sustentabilidade institucional, incluindo, no que couber, a Política de Segurança da Informação do Ministério dos Transportes e o Plano de Logística Sustentável 2024–2026.

4.29.2. Para fins de enquadramento normativo, o objeto da contratação não se caracteriza como solução de Tecnologia da Informação e Comunicação nos termos do art. 2º, inciso VII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, tendo em vista que seu núcleo material corresponde à atualização, implantação, sustentação e manutenção de solução de telefonia IP/VoIP, incluindo central telefônica, Unidade de Resposta Audível (URA) e aparelhos telefônicos IP, elementos abrangidos pelas exclusões previstas no Anexo II da referida Instrução Normativa.

4.29.3. A hospedagem da plataforma constitui componente técnico instrumental e integrado à prestação do serviço de telefonia IP/VoIP, sem item específico, preço, unidade de medida, remuneração independente ou finalidade dissociada da telefonia, não possuindo autonomia funcional, econômica ou contratual no conjunto da contratação.

4.29.4. Em razão do enquadramento descrito nos itens anteriores, não se aplicam à contratação, como regime jurídico específico ou modelo obrigatório, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a Portaria SGD/ME nº 778, de 2019, e a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, devendo ser observadas as normas e os modelos aplicáveis aos serviços comuns continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

4.30. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

4.30.1. A contratada deverá prestar serviços continuados de manutenção da solução de telefonia IP/VoIP durante toda a vigência contratual, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contemplando manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e suporte técnico especializado, com o objetivo de manter a solução em pleno funcionamento, com desempenho adequado, estabilidade operacional, segurança e mínima indisponibilidade.

4.30.2. A manutenção preventiva deverá compreender, no que couber, a realização periódica de inspeções, verificações de integridade lógica e funcional, análise de eventos, logs e alarmes, testes de desempenho, conferência de parâmetros de configuração, validação de mecanismos de segurança, aplicação de atualizações autorizadas, revisão das condições operacionais do ambiente e demais procedimentos destinados à prevenção de falhas e à preservação da continuidade do serviço.

4.30.3. As atividades de manutenção corretiva deverão abranger o diagnóstico de falhas, identificação de causa raiz, correção de defeitos, reconfiguração de componentes, reinstalação lógica, substituição de equipamentos, módulos, acessórios ou peças, restauração de serviços e demais intervenções necessárias ao restabelecimento da solução às condições normais de operação.

4.30.4. A contratada deverá apoiar e executar, quando aplicável ao escopo da solução, rotinas de salvaguarda e recuperação, incluindo backup de configurações, bases, parâmetros críticos e demais dados necessários à continuidade da operação, bem como procedimentos de restauração e contingência, observadas as diretrizes da Contratante.

4.30.5. Durante a vigência contratual, caberá à contratada manter a solução atualizada, no limite das versões, firmwares, patches, hotfixes e correções suportadas e homologadas pelo fabricante, mediante autorização prévia da Contratante, observados os procedimentos de planejamento, testes, contingência, rollback e homologação.

4.30.6. Todos os suprimentos, peças, componentes, módulos, acessórios e demais itens empregados na manutenção, substituição ou atualização da solução deverão ser novos, originais, compatíveis com a plataforma, homologados pelo fabricante e, quando aplicável, homologados para uso no País, vedado o emprego de itens remanufaturados, recondicionados ou sem procedência comprovada, salvo se houver anuência expressa da Contratante em situação excepcional devidamente justificada.

4.30.7. Salvo nas hipóteses de comprovado mau uso, uso indevido, dano causado por terceiros ou intervenção não autorizada pela Contratante, todos os custos relativos à manutenção, ao suporte, à substituição de componentes, ao transporte, à instalação, à configuração, à atualização, aos testes e ao restabelecimento da solução deverão estar contemplados na proposta e no preço contratado, sem ônus adicional para a Administração.

4.30.8. Quando não for possível o reparo do equipamento, componente ou módulo defeituoso dentro dos prazos pactuados, a contratada deverá providenciar sua substituição temporária ou definitiva por item de características técnicas equivalentes ou superiores, compatível com a solução implantada e apto a manter a continuidade dos serviços.

4.30.9. Na hipótese de retirada temporária de equipamento para reparo em laboratório ou ambiente externo, a contratada será integralmente responsável pela remoção, transporte, guarda, reinstalação e devolução do item em perfeito estado de funcionamento, observados os prazos definidos no instrumento contratual e assegurada, sempre que necessário, a substituição provisória para continuidade do serviço.

4.30.10. A manutenção da solução compreenderá, ainda, atividades operacionais e administrativas inerentes à sustentação do ambiente, incluindo, no que couber: administração de usuários, perfis e permissões; manutenção de cadastros, inventário e parâmetros do sistema; configuração de ramais, privilégios, grupos e filas; ajustes de rotas e regras de encaminhamento; parametrizações de terminais; atualização de documentação técnica; emissão de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais; e demais ajustes de baixa e média complexidade necessários ao funcionamento regular da solução.

4.30.11. A contratada deverá disponibilizar canais formais de atendimento acessíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, no mínimo por telefone e correio eletrônico, para registro, acompanhamento e escalonamento de chamados técnicos, incidentes, solicitações de serviço e demandas emergenciais.

4.30.12. A contratada deverá adotar mecanismos de supervisão e monitoramento contínuo da solução, aptos a identificar preventivamente degradações, indisponibilidades, alarmes, falhas de comunicação, saturação de recursos e demais eventos que possam afetar a operação do ambiente, com vistas à atuação proativa e à redução do tempo de indisponibilidade.

4.30.13. As atividades de manutenção com potencial de impacto sobre a disponibilidade, o desempenho ou a continuidade da solução deverão ser executadas, preferencialmente, em janelas de manutenção previamente aprovadas pela Contratante, em horários que minimizem riscos às operações institucionais.

4.30.14. Todos os atendimentos e intervenções realizados pela contratada deverão ser formalmente registrados, contendo, no mínimo, identificação da demanda, data e horário, profissional responsável, componentes afetados, diagnóstico, providências adotadas, resultado da intervenção e recomendações técnicas, de modo a subsidiar a fiscalização contratual e a rastreabilidade das ações executadas.

4.30.15. Os prazos máximos de início de atendimento, mitigação, contorno, solução definitiva, substituição, retorno de equipamentos, disponibilidade do serviço e demais níveis mínimos de serviço deverão observar a matriz de criticidade e os requisitos temporais estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

4.31. REQUISITOS TEMPORAIS

4.31.1. A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato, plano executivo e cronograma detalhado de implantação, contemplando, no mínimo, as etapas de mobilização, levantamento e validação do ambiente, instalação, parametrização, migração, testes, homologação, entrada em produção, operação assistida, início da manutenção continuada e marcos de entrega.

4.31.1.1. O cronograma deverá ser submetido à apreciação da Contratante e poderá ser ajustado, de comum acordo entre as partes, para compatibilização com o calendário institucional e com as prioridades operacionais do Ministério.

4.31.1.2. A implantação, a migração e a entrada em produção da solução deverão ocorrer de forma planejada, com adoção de medidas destinadas a preservar a continuidade dos serviços de telefonia, minimizando indisponibilidades e vedando paralisações não programadas de impacto relevante.

4.31.1.3. As atividades com potencial de impacto sobre a disponibilidade, o desempenho ou a continuidade da solução deverão ser executadas em janelas de manutenção previamente aprovadas pela Contratante, com comunicação prévia às áreas impactadas e adoção de procedimentos de contingência e rollback, quando aplicável.

4.31.2. A contratada deverá iniciar a execução dos serviços em até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato, compreendendo a mobilização da equipe, o planejamento executivo, os levantamentos técnicos iniciais e as providências necessárias ao início da implantação e da sustentação da solução.

4.31.3. O prazo de vigência contratual deverá ser de 24 (vinte e quatro) meses, contados na forma estabelecida no instrumento contratual, podendo ser prorrogado, observados os requisitos legais e o interesse da Administração.

4.31.4. A manutenção, o suporte técnico e a sustentação da solução deverão ser prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, observados os cronogramas de manutenção preventiva, as janelas previamente definidas e os níveis de serviço estabelecidos.

4.31.5. As solicitações de reconfiguração, ajuste de parâmetros, alteração de recursos ou modificações técnicas sem caráter emergencial deverão ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da solicitação formal da Contratante, salvo quando a complexidade da demanda exigir prazo diverso, devidamente justificado e aprovado pela Administração.

4.31.6. Os serviços de suporte e manutenção deverão estar disponíveis em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual, de modo a assegurar a continuidade operacional do ambiente.

4.31.7. A solução deverá observar disponibilidade mínima mensal de 99,8%, desconsideradas exclusivamente as janelas de manutenção programada previamente aprovadas pela Contratante, observadas as regras de aferição estabelecidas no item 7 deste Termo de Referência e no instrumento contratual.

4.31.8. As interrupções programadas que possam causar indisponibilidade total ou parcial dos serviços deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, acompanhadas da descrição da intervenção, da estimativa de duração, dos riscos envolvidos e das medidas de contingência previstas.

4.31.9. Os incidentes e falhas relacionados à solução deverão ser classificados, no mínimo, de acordo com seu impacto e criticidade, distinguindo-se, conforme detalhamento do Termo de Referência, situações de indisponibilidade total, degradação severa, falha parcial e demandas não emergenciais.

4.31.9.1. Em caso de falha crítica com indisponibilidade total do serviço de telefonia, a contratada deverá iniciar o atendimento em até 30 (trinta) minutos, adotar solução de contorno ou mitigação em até 2 (duas) horas e restabelecer o serviço em até 4 (quatro) horas, contadas da abertura do chamado ou da ciência inequívoca da ocorrência.

4.31.9.2. Em caso de falha de alta severidade, assim entendida aquela que comprometa de forma relevante a operação da solução, sem indisponibilidade total, a contratada deverá iniciar o atendimento em até 1 (uma) hora, adotar solução de contorno em até 4 (quatro) horas e promover a solução em até 8 (oito) horas, salvo hipótese tecnicamente justificada e aprovada pela Contratante.

4.31.9.3. Em caso de falha de média severidade, sem interrupção total do serviço e sem comprometimento relevante da operação institucional, a contratada deverá iniciar o atendimento em até 4 (quatro) horas e promover a solução em até 2 (dois) dias úteis, observado o disposto no Termo de Referência.

4.31.9.4. As demandas sem caráter emergencial, inclusive reconfigurações, ajustes, alterações de parâmetros e demais solicitações de serviço sem impacto crítico, observarão o prazo previsto no subitem 4.35.5, sem prejuízo de priorização diversa pela Administração em situações justificadas.

4.31.10. A contratada deverá prestar informações, esclarecimentos e posicionamentos técnicos solicitados pela Administração no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvadas as hipóteses de incidente crítico em andamento, nas quais deverá manter o fiscal do contrato ou o ponto focal designado formalmente atualizado, no mínimo, a cada 1 (uma) hora, até o restabelecimento do serviço ou a implantação de solução de contorno aceita pela Contratante.

4.31.11. Para fins de planejamento inicial da contratação, fica estabelecido o seguinte cronograma referencial mínimo para atualização, implantação e estabilização inicial da solução, contemplando as principais etapas de execução do objeto:

Atividade, tarefa ou serviço	Prazo referencial
Apresentação do plano executivo e do cronograma detalhado de implantação	Até 15 dias corridos contados da assinatura do contrato
Levantamento técnico, validação do ambiente atual e planejamento da migração	Até 30 dias corridos contados da assinatura do contrato
Início da execução dos serviços e mobilização da equipe técnica	Até 15 dias corridos contados da assinatura do contrato
Atualização e implantação da solução de telefonia IP, incluindo instalação, parametrização, configuração e ajustes iniciais dos componentes da plataforma	Início em até 30 dias corridos e conclusão em até 90 dias corridos
Implantação, configuração e testes da URA, incluindo menus, roteamentos, mensagens e integrações aplicáveis	Até 90 dias corridos contados da assinatura do contrato
Migração controlada, testes de funcionamento, homologação e entrada em produção da solução	Até 100 dias corridos contados da assinatura do contrato
Substituição, instalação, ativação e remanejamento dos aparelhos IP previstos na contratação, conforme demanda e priorização da Contratante	Conforme cronograma executivo aprovado
Operação assistida e estabilização inicial do ambiente implantado	Por até 30 dias corridos após a entrada em produção

4.31.11.1. Os prazos acima possuem caráter referencial e poderão ser ajustados no plano executivo da contratada, mediante justificativa técnica e aprovação da Contratante, desde que preservados os marcos essenciais da implantação, a continuidade dos serviços e os níveis mínimos de serviço estabelecidos.

4.31.12. Os demais prazos de atendimento, classificação de criticidade, tempos máximos de solução, substituição de equipamentos, retorno de itens retirados para reparo e níveis mínimos de serviço observarão as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

4.32. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

4.32.1. A solução e os serviços objeto da contratação deverão resguardar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a autenticidade das informações e das comunicações tratadas no âmbito da execução contratual, em conformidade com a legislação aplicável e com os normativos internos da Contratante.

4.32.2. A execução contratual deverá observar, no que couber, os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização no tratamento de dados pessoais eventualmente acessados, utilizados, armazenados, transmitidos ou eliminados em razão da contratação.

4.32.3. O tratamento de dados, informações, registros, credenciais, configurações e conteúdos de comunicação deverá limitar-se estritamente ao necessário para a execução do objeto, vedada a utilização para finalidade diversa, inclusive para testes externos, treinamento, demonstração, desenvolvimento paralelo ou qualquer outro uso não autorizado pela Contratante.

4.32.4. A solução deverá preservar o sigilo e a inviolabilidade das comunicações institucionais, adotando salvaguardas compatíveis com a natureza do ambiente de telefonia IP e com os requisitos de proteção das informações trafegadas, inclusive quanto à prevenção de acesso indevido, interceptação não autorizada, alteração, vazamento ou perda de conteúdo.

4.32.5. A Contratada deverá assegurar que relatórios, documentos, registros operacionais, evidências técnicas, telas, exportações, capturas, bases de apoio e demais artefatos produzidos no curso da execução contratual contenham apenas as informações estritamente necessárias à sua finalidade técnica ou administrativa, com preservação da confidencialidade e da privacidade das informações da Contratante.

4.32.6. O compartilhamento de informações com fabricantes, parceiros, prepostos, subfornecedores autorizados ou terceiros somente poderá ocorrer quando indispensável à execução do objeto, mediante prévia autorização formal da Contratante e observância dos deveres de sigilo, segurança e privacidade aplicáveis.

4.32.7. Sempre que houver acesso a informações sensíveis, dados pessoais ou parâmetros críticos da solução, a Contratada deverá adotar cautelas compatíveis com a criticidade do ambiente, de modo a reduzir riscos de exposição indevida, uso excessivo, retenção desnecessária ou circulação não autorizada das informações.

4.32.8. As medidas de segurança e privacidade previstas neste item possuem caráter geral e orientador, devendo ser complementadas pelos controles específicos de Segurança da Informação e Privacidade estabelecidos no item 4.45 deste Termo de Referência.

4.33. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.33.1. A execução dos serviços deverá observar padrões adequados de conduta profissional, responsabilidade socioambiental, respeito aos usuários e aderência às normas internas da Contratante.

4.33.1.1. Os profissionais da contratada, quando em atividade relacionada ao objeto, inclusive nas dependências da Contratante, deverão atuar com ética, urbanidade, diligência, eficiência e profissionalismo, zelando pela boa execução dos serviços e pelo adequado relacionamento com usuários, gestores e fiscais do contrato.

4.33.1.2. A conduta dos profissionais deverá ser compatível com os princípios da Administração Pública, com as normas internas da Contratante e com os padrões de comportamento exigidos em ambiente institucional.

4.33.1.3. O atendimento aos usuários deverá ocorrer de forma respeitosa, isonômica e sem discriminação de qualquer natureza, observando-se, quando aplicável, aspectos de acessibilidade, inclusão, respeito à diversidade e tratamento adequado às necessidades específicas de cada usuário.

4.33.1.4. Os profissionais da contratada que atuarem presencialmente nas dependências da Contratante deverão estar devidamente identificados, nos termos definidos pela Administração.

4.33.1.5. Na execução dos serviços, a contratada deverá adotar boas práticas técnicas e operacionais, observando a aderência das configurações, intervenções e ajustes ao ambiente de infraestrutura existente, de modo a preservar a estabilidade, a segurança e a continuidade da solução.

4.33.2. A execução contratual deverá pautar-se pelo uso racional de recursos, equipamentos, insumos e materiais, buscando prevenir desperdícios, reduzir consumo desnecessário e minimizar a geração de resíduos.

4.33.3. A contratada deverá observar, no que couber, critérios e práticas de sustentabilidade aplicáveis ao objeto, inclusive quanto à adequada utilização de materiais, à redução de impactos ambientais, ao descarte ambientalmente adequado de resíduos e ao atendimento dos normativos pertinentes, em especial a legislação correlata e os instrumentos de sustentabilidade adotados pela Contratante.

4.33.4. Sempre que tecnicamente viável e sem prejuízo à execução contratual, deverão ser priorizados meios digitais para comunicações, registros, relatórios e documentação, com vistas à racionalização administrativa e à redução do consumo de papel e outros materiais.

4.33.5. Toda a documentação produzida ou fornecida pela contratada no âmbito da execução do objeto deverá ser apresentada, preferencialmente, em língua portuguesa (pt-BR), com redação clara, objetiva e compatível com a finalidade técnica e administrativa a que se destina.

4.34. REQUISITOS DA HOSPEDAGEM INSTRUMENTAL DA PLATAFORMA DE TELEFONIA IP/VOIP

4.34.1. A plataforma necessária à prestação dos serviços de telefonia IP/VoIP deverá ser hospedada em ambiente oficialmente suportado e homologado pelo fabricante Avaya, sob responsabilidade da Contratada, observados os requisitos de disponibilidade, segurança, desempenho, segregação lógica, continuidade e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

4.34.1.1. Para fins deste Termo de Referência, a solução caracteriza-se como serviço gerenciado de telefonia IP/VoIP, cuja plataforma será hospedada em ambiente oficialmente suportado e homologado pelo fabricante. A hospedagem constitui meio técnico necessário à disponibilização e à operação da central telefônica, não configurando solução autônoma de computação em nuvem.

4.34.1.2. Caberá à Contratada prover, hospedar, administrar, sustentar, monitorar, atualizar e manter os recursos necessários ao funcionamento da plataforma como obrigação integrada à prestação do serviço de telefonia IP/VoIP. A hospedagem não será contratada, mensurada, faturada ou remunerada de forma independente, não havendo aquisição autônoma de infraestrutura como serviço, plataforma como serviço, software como serviço, créditos de nuvem ou capacidade computacional dissociada da central telefônica.

4.34.1.3. Permanecerão sob governança da Contratante, sem prejuízo do apoio técnico da contratada nas integrações, os serviços e ativos corporativos locais necessários à operação da solução, especialmente rede interna, diretório institucional, DNS, NTP, políticas de segurança, regras de firewall, aparelhos IP instalados no ambiente e demais elementos não compreendidos na camada hospedada da plataforma.

4.34.2. Os componentes centrais da solução deverão ser estruturados de modo a eliminar pontos únicos de falha, assegurando continuidade operacional em caso de falha isolada de componente, instância, serviço ou elemento de processamento da plataforma.

4.34.3. A arquitetura de hospedagem deverá prever os componentes lógicos compatíveis com a evolução da solução, inclusive para processamento, gerenciamento, controle de chamadas, recursos de mídia e demais funções necessárias ao pleno funcionamento da plataforma.

4.34.4. A interconexão com redes externas e com a rede pública de telefonia deverá observar a arquitetura aprovada pela Contratante, inclusive quanto à integração segura com SBC, SIP e demais componentes necessários ao funcionamento da solução.

4.34.5. As premissas de implantação da solução deverão observar as condições de integração com os serviços corporativos da Contratante, inclusive quanto a rede, segurança, diretório, DNS, NTP, certificados digitais, regras de firewall, conectividade e demais recursos necessários à entrada em operação.

4.35. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLANTAÇÃO

4.35.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto, implantação, configuração, migração, testes, homologação e entrada em operação da solução, conforme plano executivo aprovado pela Contratante.

4.35.2. A contratada deverá elaborar e submeter à aprovação da Contratante o projeto executivo de implantação, contemplando, no mínimo, arquitetura da solução, premissas técnicas e operacionais de implantação, dependências internas e externas, etapas de execução, cronograma, janelas de manutenção, estratégia de migração, critérios de homologação, plano de comunicação, plano de contingência e procedimentos de rollback.

4.35.2.1. Constitui premissa da implantação a disponibilização, pela contratada, do ambiente de hospedagem necessário à operação da solução, inclusive quanto à capacidade de processamento, armazenamento, conectividade, segregação lógica, alta disponibilidade, backup e demais elementos de base indispensáveis ao funcionamento da plataforma.

4.35.2.2. Constitui igualmente premissa da implantação a disponibilização, pela Contratante, dos acessos, liberações, parametrizações e integrações sob sua governança, inclusive quanto a rede corporativa, DNS, NTP, diretório institucional, regras de firewall, certificados digitais, rotas, ambientes de segurança e demais serviços de infraestrutura necessários à entrada em operação da solução.

4.35.2.3. A evolução da interconexão com a rede pública de telefonia para o modelo baseado em troncos SIP por meio de SBC constitui dependência externa relevante da implantação, ficando condicionada à disponibilidade da operadora, às condições técnicas do ambiente, à estratégia de transição definida pela Contratante e à preservação da continuidade dos serviços.

4.35.2.4. Enquanto não implementada integralmente a transição para o modelo baseado em troncos SIP, a implantação deverá considerar a coexistência ou a transição controlada entre o ambiente atualmente em uso e a arquitetura futura pretendida, com adoção das adaptações, parametrizações, testes e medidas de contingência necessárias à continuidade operacional.

4.35.2.5. O projeto executivo deverá identificar expressamente as premissas e dependências de implantação, bem como indicar os impactos, riscos, condicionantes e marcos associados ao não atendimento tempestivo de cada uma delas, observando a matriz de riscos do cenário selecionado constante do Estudo Técnico Preliminar, de modo a permitir adequado acompanhamento pela Contratante.

4.35.3. A implantação deverá abranger, no que couber, a ativação, parametrização, configuração, integração, migração e validação dos componentes da solução de telefonia IP em ambiente de nuvem oficialmente suportado e homologado pelo fabricante da plataforma Avaya, sob responsabilidade da contratada, de forma compatível com a arquitetura aprovada e com os requisitos técnicos da contratação.

4.35.4. Deverão ser realizados testes de alta disponibilidade, redundância e continuidade operacional do ambiente, com o objetivo de comprovar o adequado funcionamento da solução diante de falhas isoladas de componentes, serviços ou elementos críticos da plataforma.

4.35.5. Deverão ser realizados testes de roteamento de chamadas, de forma a demonstrar a capacidade da solução de utilizar rotas alternativas e de preservar a continuidade das comunicações em caso de falha de componentes críticos, enlaces ou circuitos de comunicação.

4.35.6. Deverão, ainda, ser executados testes funcionais, de integração, desempenho, segurança, interoperabilidade e homologação, abrangendo, quando aplicável, ramais, aparelhos IP, perfis de usuários, licenciamento, diretório corporativo, troncos, SBC, recursos de mídia, URA e demais componentes da solução.

4.35.7. Todos os testes realizados deverão ser formalmente documentados, com registro de evidências, resultados obtidos, inconformidades identificadas, ações corretivas adotadas e aceite da Contratante, quando cabível.

4.35.8. A contratada deverá confeccionar ou atualizar, conforme o caso, a documentação técnica final do ambiente implantado (as built), contemplando, no mínimo, topologia lógica, componentes instalados, parametrizações relevantes, integrações, fluxos de atendimento, perfis, dependências técnicas, procedimentos operacionais e demais informações necessárias à administração e sustentação da solução.

4.35.9. As atividades de implantação, atualização, configuração e migração poderão ser realizadas de forma remota e/ou presencial, conforme a natureza da demanda e mediante autorização da Contratante, permanecendo sob inteira responsabilidade da contratada a correta execução dos serviços, a segurança dos acessos e a integridade do ambiente.

4.35.10. Previamente à execução de intervenções críticas, a contratada deverá realizar rotinas de backup e salvaguarda das configurações, bases e parâmetros essenciais da solução, bem como manter procedimentos de contingência e rollback aptos a mitigar riscos de indisponibilidade.

4.35.11. A contratada deverá realizar a criação, configuração e validação de usuários, ramais, perfis, permissões, políticas e demais parâmetros necessários ao acesso e à utilização regular do sistema de telefonia IP pelos usuários da Contratante.

4.35.12. Quando aplicável ao escopo contratado, a implantação deverá contemplar a ativação, associação, configuração, testes e eventual remanejamento dos aparelhos IP fornecidos, observados os perfis de uso e a priorização definida pela Contratante.

4.35.13. No que se refere à URA, a contratada deverá realizar sua implantação, configuração, parametrização, integração e testes, contemplando menus, submenus, roteamentos, mensagens, filas, regras de transbordo, horários de funcionamento e demais fluxos necessários ao atendimento da unidade demandante.

4.35.14. Após a conclusão das etapas de implantação e homologação, a solução deverá entrar em operação assistida, com acompanhamento técnico da contratada, visando à estabilização do ambiente, ao tratamento de inconformidades e ao apoio inicial à equipe da Contratante.

4.36. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.36.1. A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato, cronograma detalhado de implantação, contemplando, no mínimo, as etapas de mobilização, levantamento técnico, preparação do ambiente, instalação, parametrização, configuração, migração, testes, homologação, entrada em produção, operação assistida e início da manutenção continuada.

4.36.2. A implantação da solução deverá ocorrer em ambiente de nuvem oficialmente suportado e homologado pelo fabricante da plataforma Avaya, cabendo à contratada prover a infraestrutura lógica necessária à operação da solução, sem prejuízo das integrações, liberações e acessos sob governança da Contratante.

4.36.3. Caberá à contratada realizar a ativação, configuração, parametrização, integração e validação dos componentes da solução de telefonia IP no ambiente hospedado, assegurando compatibilidade com a arquitetura aprovada, com os requisitos técnicos da contratação e com as condições operacionais do Ministério.

4.36.4. A implantação deverá contemplar a evolução da arquitetura atualmente existente, inclusive quanto à substituição de componentes físicos legados por componentes lógicos, virtualizados e/ou hospedados em nuvem, compatíveis com a solução pretendida, observada a preservação da continuidade dos serviços e a compatibilidade com a arquitetura aprovada pela Contratante.

4.36.5. A solução deverá estar apta a suportar a evolução da interconexão com a rede pública de telefonia para o modelo baseado em troncos SIP por meio de SBC, observadas as condições técnicas do ambiente, a disponibilidade da operadora, a estratégia de transição definida pela Contratante e a necessidade de preservação da continuidade dos serviços, caracterizando-se tais elementos como dependências externas e premissas relevantes da implantação, devendo ser objeto de acompanhamento específico no projeto executivo, no cronograma de implantação e na matriz de riscos da contratação.

4.36.6. Durante a implantação, a contratada deverá considerar o cenário atual de conectividade e realizar os ajustes, adaptações, parametrizações e testes necessários à operação da solução no ambiente do Ministério, inclusive no que se refere à transição entre o modelo atualmente em uso e a arquitetura futura pretendida, observadas as premissas técnicas, operacionais e externas identificadas no projeto executivo.

4.36.7. As atividades de implantação que não impliquem risco de indisponibilidade poderão ser realizadas, preferencialmente, em horário de expediente do Ministério, de segunda a sexta-feira, observadas as condições operacionais da Contratante.

4.36.8. As atividades de implantação, manutenção programada, migração, atualização, reconfiguração, testes e demais intervenções com potencial de impacto sobre a disponibilidade da solução deverão ser executadas, preferencialmente, em janelas de manutenção previamente aprovadas pela Contratante, inclusive em período noturno, finais de semana ou feriados, sem ônus adicional para a Administração, quando necessário à mitigação de riscos operacionais.

4.36.9. Toda intervenção em horário alternativo deverá ser previamente coordenada entre as partes, com definição de escopo, estimativa de duração, áreas impactadas, responsáveis técnicos, procedimentos de contingência e possibilidade de rollback, quando aplicável.

4.36.10. A execução dos serviços deverá observar rigorosamente o cronograma aprovado, os requisitos técnicos da contratação, as ordens de serviço emitidas pela Contratante e os procedimentos de segurança e controle de acesso definidos para o ambiente do Ministério.

4.36.11. No caso de incidentes, falhas ou inconformidades identificadas durante a implantação, a contratada deverá atuar de forma tempestiva para restabelecer a normalidade do ambiente, corrigir desvios e adotar as medidas técnicas necessárias à continuidade da solução.

4.36.12. Ao final da implantação, a contratada deverá entregar a solução em condições de operação, acompanhada da documentação técnica pertinente, registros dos testes realizados, evidências de funcionamento, parâmetros configurados e demais elementos necessários à homologação e ao aceite pela Contratante.

4.37. REQUISITOS DE GARANTIA

4.37.1. Garantia técnica:

4.37.1.1. Os serviços executados pela contratada que não envolverem fornecimento ou substituição de peças, componentes, acessórios ou equipamentos deverão possuir garantia técnica mínima de 90 (noventa) dias, contados do recebimento definitivo do serviço correspondente ou da conclusão da intervenção, prevalecendo o evento que ocorrer por último.

4.37.1.2. Durante o prazo de garantia técnica, a contratada deverá, sem ônus adicional para a Contratante, corrigir falhas, refazer serviços, promover ajustes, reconfigurações ou adotar as providências necessárias ao pleno restabelecimento das condições adequadas de funcionamento da solução, sempre que constatado vício, erro de execução ou inadequação técnica imputável à atuação da contratada.

4.37.1.3. O direito à garantia técnica cessará apenas em relação ao componente, serviço ou intervenção diretamente afetado, caso fique comprovado que a falha decorreu de alteração indevida promovida pela Contratante ou por terceiros não autorizados, mau uso, operação em desacordo com as orientações técnicas ou intervenção alheia à responsabilidade da contratada.

4.37.1.4. Os aparelhos telefônicos IP, equipamentos, componentes, módulos ou acessórios fornecidos ou substituídos no âmbito da contratação deverão possuir garantia mínima de 36 (trinta e seis) meses, contados do recebimento definitivo, da instalação ou da substituição, conforme o caso, sem prejuízo de prazo superior eventualmente ofertado pelo fabricante ou pela contratada.

4.37.1.5. A garantia dos equipamentos e componentes fornecidos deverá abranger, no que couber, defeitos de fabricação, falhas de funcionamento, vícios de material, incompatibilidades imputáveis ao item fornecido e demais inconformidades que comprometam sua utilização regular na solução implantada, cabendo à contratada promover reparo, substituição ou solução equivalente, sem ônus adicional para a Administração.

4.38. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

4.38.1. A licitante deverá comprovar experiência prévia na execução de serviços técnicos especializados relacionados à implantação, sustentação, suporte e manutenção de centrais telefônicas IP, com foco em soluções do fabricante Avaya, por meio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

4.38.2. Os attestados deverão demonstrar a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto da contratação, contemplando, no que couber, atividades de manutenção preventiva e corretiva, atualização de versões, aplicação de patches e firmwares, reconfiguração de ambientes, parametrização da solução, suporte técnico remoto e presencial, substituição de componentes, administração de ramais e perfis, bem como tratamento de incidentes e restabelecimento da operação.

4.38.3. A experiência comprovada deverá evidenciar atuação em ambiente de produção, com grau de complexidade compatível com a solução pretendida, abrangendo, quando aplicável, plataforma central de telefonia IP, terminais IP, recursos de segurança de borda, integrações, mecanismos de redundância, alta disponibilidade e continuidade dos serviços.

4.38.4. A licitante deverá demonstrar que dispõe de equipe técnica qualificada para a execução do objeto, composta por profissionais com conhecimento compatível com a solução ofertada, aptos a atuar em atividades de implantação, atualização tecnológica, operação assistida, manutenção especializada, suporte técnico e resolução de falhas.

4.38.5. A equipe técnica deverá possuir capacitação adequada nas tecnologias empregadas, preferencialmente mediante certificações oficiais do fabricante ou credenciais equivalentes aceitas pelo mercado, de modo a assegurar que os serviços sejam executados em conformidade com as melhores práticas técnicas e operacionais do setor de telecomunicações.

4.38.6. A comprovação da experiência e da qualificação técnica deverá guardar pertinência com o escopo da contratação, especialmente quanto à solução Avaya atualmente adotada pelo Ministério, à necessidade de atualização tecnológica do ambiente, à manutenção da continuidade dos serviços e à criticidade das comunicações institucionais.

4.39. REQUISITOS DE FORMAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

4.39.1. Para assegurar a adequada execução dos serviços de implantação, atualização, suporte técnico, operação assistida e manutenção especializada da solução de telefonia IP, a contratada deverá disponibilizar equipe técnica com formação e qualificação compatíveis com a complexidade do objeto.

4.39.2. A equipe técnica deverá ser composta por profissionais aptos a atuar em atividades de instalação, configuração, parametrização, migração, atualização de versões, suporte técnico remoto e presencial, manutenção preventiva e corretiva, diagnóstico e tratamento de falhas, testes, homologação e restabelecimento da solução.

4.39.3. O responsável técnico e os demais profissionais-chave alocados à execução contratual deverão possuir capacitação compatível com a solução ofertada, preferencialmente mediante certificações oficiais do fabricante ou credenciais equivalentes aceitas pelo mercado, aderentes aos componentes da plataforma, aos recursos de segurança, à telefonia IP e à administração do ambiente.

4.39.4. Os profissionais da equipe deverão demonstrar experiência compatível com a execução de serviços em solução de telefonia IP corporativa, abrangendo, no que couber, centrais telefônicas Avaya, terminais IP, recursos de SBC, integração com diretório corporativo, atualização tecnológica, redundância, alta disponibilidade, segurança e continuidade dos serviços.

4.39.5. A equipe deverá estar apta a atuar em ambiente institucional de alta criticidade, observando requisitos de disponibilidade, segurança da informação, controle de acesso, rastreabilidade, proteção das comunicações e continuidade operacional.

4.39.6. A contratada deverá dimensionar e manter equipe suficiente para atendimento tempestivo das demandas contratuais, de acordo com a criticidade dos serviços, os níveis mínimos de serviço estabelecidos e o cronograma de implantação e sustentação da solução.

4.39.7. Os profissionais envolvidos na execução contratual deverão atuar com postura compatível com o ambiente institucional, demonstrando capacidade de comunicação clara, trabalho coordenado em equipe, observância de processos, aderência às normas técnicas e aos procedimentos de segurança definidos pela Contratante.

4.39.8. A disponibilidade dos profissionais indicados para a execução do objeto deverá ser comprovada na forma admitida pela legislação e pelo instrumento convocatório, assegurando-se que a equipe técnica efetivamente possua qualificação e disponibilidade para atuação durante a execução contratual.

4.39.9. Na hipótese de substituição de profissional indicado para a execução do contrato, a contratada deverá providenciar sua substituição por outro de qualificação equivalente ou superior, sem prejuízo à continuidade, à qualidade e aos prazos dos serviços.

4.40. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

4.40.1. A execução dos serviços deverá observar metodologia de trabalho baseada na definição clara de responsabilidades entre Contratante e Contratada, na formalização das demandas, no acompanhamento da execução e na verificação do atendimento aos requisitos técnicos, aos níveis mínimos de serviço e aos padrões de qualidade estabelecidos para a contratação.

4.40.2. Caberá à Contratante a gestão e a fiscalização do contrato, incluindo a priorização das demandas, a validação de cronogramas, o acompanhamento da execução, a verificação da conformidade dos serviços prestados e o aceite das entregas, observado o disposto na legislação e nos normativos aplicáveis.

4.40.3. Caberá à Contratada a execução integral dos serviços contratados, bem como a gestão técnica e administrativa de sua equipe, dos recursos empregados e dos procedimentos operacionais necessários ao atendimento das demandas, assegurando conformidade com os requisitos do contrato, do Termo de Referência, das Ordens de Serviço e dos normativos técnicos aplicáveis.

4.40.4. A Contratada deverá executar os serviços em observância às especificações técnicas da solução, às melhores práticas do setor de telecomunicações, aos manuais e orientações do fabricante, às normas de segurança da informação da Contratante e aos demais normativos legais e regulamentares aplicáveis ao objeto.

4.40.5. A execução contratual deverá ser orientada por instrumentos formais de planejamento e controle, incluindo, no que couber, plano executivo de implantação, cronograma de atividades, plano de manutenção preventiva, registros de chamados, Ordens de Serviço, relatórios técnicos e demais artefatos necessários à adequada governança e fiscalização da contratação.

4.40.6. As atividades preventivas programadas deverão ser executadas conforme cronograma previamente aprovado pela Contratante, com indicação das rotinas a serem realizadas, dos componentes afetados, das janelas de execução, dos riscos envolvidos e das medidas de contingência cabíveis.

4.40.7. As demandas não programadas, incluindo incidentes, falhas, solicitações de ajuste, reconfiguração, suporte técnico e demais intervenções corretivas ou evolutivas, deverão ser formalizadas por meio de chamado técnico ou Ordem de Serviço, utilizando os canais disponibilizados pela Contratada.

4.40.8. A Contratada deverá disponibilizar canais formais de atendimento para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados, inclusive por telefone, correio eletrônico e outros meios eletrônicos admitidos pela Contratante, assegurando rastreabilidade, registro tempestivo e atualização contínua das informações.

4.40.9. Cada chamado ou Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo, identificação da demanda, data e horário de abertura, classificação quanto à criticidade, descrição da ocorrência ou solicitação, profissional responsável pelo atendimento, atividades executadas, componentes afetados, horários de início e término, solução adotada, situação final da demanda e, quando aplicável, produtos ou documentos entregues.

4.40.10. Todos os registros de atendimento deverão ser mantidos atualizados, consistentes e disponíveis para consulta da Contratante, de modo a subsidiar a fiscalização contratual, a verificação de cumprimento dos níveis de serviço, a análise de recorrência de falhas e a produção de relatórios gerenciais.

4.40.11. As prorrogações de prazo para atendimento ou solução de demandas deverão ser formalmente justificadas pela Contratada e submetidas à apreciação da Contratante, quando aplicável, observados os critérios estabelecidos no instrumento contratual.

4.40.12. O cancelamento de chamados ou Ordens de Serviço somente poderá ocorrer mediante motivo justificado, registro formal da ocorrência e anuência da Contratante, quando cabível.

4.40.13. As atividades que impliquem alteração relevante de configuração, atualização de versão, migração, testes, reinicialização de componentes ou qualquer intervenção com potencial de impacto sobre a disponibilidade da solução deverão ser previamente planejadas, comunicadas e executadas em conformidade com as janelas de manutenção aprovadas pela Contratante.

4.40.14. A metodologia de trabalho adotada deverá, em todos os casos, preservar a segregação de responsabilidades entre Contratante e Contratada, sem caracterização de subordinação direta da equipe da Contratada aos agentes públicos, cabendo à Administração a fiscalização dos resultados e à Contratada a gestão dos meios necessários à execução do objeto.

4.41. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (SIP)

4.41.1. A execução do objeto deverá observar integralmente os regulamentos, normas, políticas, procedimentos e instruções de Segurança da Informação e Privacidade aplicáveis à Contratante, inclusive os normativos internos relacionados ao controle de acesso, à gestão de credenciais, à continuidade dos serviços, à proteção das comunicações, ao uso de ativos e ao tratamento da informação, independentemente do enquadramento do objeto como solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.41.2. A Contratada deverá implementar controles técnicos e administrativos compatíveis com o objeto para assegurar a proteção das informações, dados, credenciais, registros, parâmetros de configuração e comunicações a que tiver acesso, inclusive quanto a controle de acesso, segregação de funções, gestão de privilégios, rastreabilidade e proteção contra acesso não autorizado.

4.41.3. O acesso físico e lógico aos ambientes, sistemas, equipamentos, consoles administrativos, máquinas virtuais, interfaces de gerenciamento, bases, arquivos, credenciais e demais ativos relacionados ao objeto deverá ser restrito a profissionais formalmente autorizados, previamente credenciados junto à Contratante, observados o princípio do menor privilégio e a limitação do acesso ao estritamente necessário para a atividade demandada.

4.41.4. A Contratada deverá manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a atuar presencialmente nas dependências da Contratante e, quando couber, daqueles que possuam acesso aos sistemas corporativos ou à solução contratada, devendo informar tempestivamente qualquer inclusão, substituição, desligamento, remanejamento ou alteração de perfil, para fins de concessão, revisão, suspensão ou revogação de privilégios.

4.41.5. Os acessos remotos eventualmente autorizados deverão ocorrer exclusivamente por meios seguros, controlados e rastreáveis, com autenticação compatível com a criticidade do ambiente, credenciais individualizadas, limitação temporal e funcional, registro das sessões e observância dos mecanismos de segurança definidos pela Contratante.

4.41.6. A Contratada deverá manter registros suficientes para permitir auditoria e fiscalização dos acessos realizados, das ações administrativas executadas, das alterações promovidas na solução, dos eventos relevantes de segurança e das intervenções técnicas realizadas durante a execução contratual.

4.41.7. Deverá ser celebrado entre a Contratante e a Contratada Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Segurança da Informação, aplicável também aos profissionais que vierem a atuar na execução do objeto, com ciência expressa quanto às responsabilidades decorrentes do acesso a informações institucionais, ativos tecnológicos e ambientes da Administração.

4.41.8. A Contratada deverá comunicar imediatamente à Contratante qualquer incidente de segurança da informação, suspeita de comprometimento, uso indevido de credenciais, acesso não autorizado, perda de informação, vazamento de dados, falha de controle, violação de sigilo ou evento que possa impactar a solução, os ambientes ou as comunicações institucionais, devendo adotar sem demora as medidas de contenção, tratamento e mitigação cabíveis.

4.41.9. Sempre que houver manipulação de arquivos, exportação de registros, geração de cópias, transporte de mídias, backup, restauração, descarte ou eliminação de informações relacionadas ao objeto, a Contratada deverá observar os procedimentos de segurança definidos pela Contratante, com adoção de medidas que assegurem integridade, confidencialidade, rastreabilidade e descarte seguro.

4.41.10. Ao término da vigência contratual, na rescisão do contrato ou sempre que solicitado pela Contratante, a Contratada deverá devolver à Administração, ou eliminar de forma segura, conforme orientação formal da Contratante, todas as informações, documentos, registros, artefatos, cópias, credenciais e demais elementos a que tenha tido acesso em razão da execução contratual, vedada a retenção de cópias não autorizadas.

4.41.11. A devolução, eliminação ou descarte das informações e registros referidos no subitem anterior deverá ser formalmente comprovada pela Contratada, mediante declaração, termo ou evidência documental equivalente, sempre que exigido pela Contratante.

4.41.12. A propriedade intelectual, os direitos autorais patrimoniais e a titularidade dos dados, registros, documentos, parametrizações, relatórios, artefatos técnicos e demais produtos elaborados ou mantidos no âmbito da execução contratual pertencerão à Contratante, quando aplicável, vedada sua utilização para finalidade diversa da execução do objeto, salvo autorização formal e expressa da Administração.

4.41.13. A solução hospedada deverá assegurar segregação lógica entre os ambientes da Contratante e de outros clientes eventualmente atendidos pela contratada ou pelo fabricante, de modo a impedir compartilhamento indevido de dados, credenciais, sessões ou parâmetros da plataforma.

4.41.14. A contratada deverá disponibilizar à Contratante, quando solicitado, logs, trilhas de auditoria e registros técnicos exportáveis, em formato compatível com as ferramentas de fiscalização e auditoria adotadas pela Administração.

4.41.15. Ao término da vigência contratual, na rescisão ou sempre que solicitado pela Contratante, a contratada deverá assegurar a reversibilidade da solução, com entrega integral, organizada e utilizável das configurações, inventários lógicos, parametrizações, planos de discagem, perfis, registros, fluxos de URA, logs exportáveis, trilhas de auditoria, documentação técnica atualizada, artefatos de integração e demais elementos necessários à transição ordenada do ambiente, sem retenção indevida de informações da Contratante.

4.41.15.1. A reversibilidade deverá contemplar, no mínimo, plano de transição de saída, definição dos artefatos a serem entregues, formato aberto ou exportável quando aplicável, cronograma de disponibilização, apoio técnico da contratada durante a transição, procedimentos de extração e validação das informações entregues e comprovação posterior de eliminação segura das cópias remanescentes mantidas fora do ambiente da Contratante, ressalvadas as hipóteses legais de guarda obrigatória.

4.41.16. A contratada deverá informar à Contratante, antes da entrada em produção e sempre que houver alteração relevante, a localização lógica do processamento e do armazenamento das informações relacionadas à solução, com indicação, no mínimo, do país ou da região lógica de hospedagem, observadas a legislação aplicável e as diretrizes institucionais de segurança da informação.

4.41.16.1. Os controles de Segurança da Informação e Privacidade aplicáveis à solução hospedada deverão estar previstos e implementados de forma compatível com a matriz de riscos da contratação, abrangendo, no mínimo, segregação lógica, rastreabilidade das ações administrativas, disponibilização de logs e trilhas de auditoria, reversibilidade da solução, localização lógica do processamento e do armazenamento das informações, comunicação de incidentes e proteção contra acessos não autorizados.

4.42. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

4.42.1. A execução do objeto deverá observar, no que couber, critérios e práticas de sustentabilidade ambiental compatíveis com a natureza da contratação, especialmente quanto ao uso racional de recursos, à prevenção da geração de resíduos, à destinação ambientalmente adequada de materiais, embalagens, componentes e equipamentos eventualmente substituídos, bem como à adoção de práticas que reduzam impactos ambientais ao longo do ciclo de vida da solução.

4.42.2. A Contratada deverá observar, no que couber, as orientações constantes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, da Advocacia-Geral da União, em sua edição vigente, bem como os normativos aplicáveis à matéria e os instrumentos de sustentabilidade adotados pela Contratante, inclusive o Plano de Logística Sustentável 2024–2026 do Ministério dos Transportes, quando pertinente ao objeto.

4.42.3. Na execução contratual, deverão ser priorizadas, sempre que tecnicamente viáveis e economicamente vantajosas, práticas voltadas à redução de desperdícios, ao uso eficiente de energia e materiais, à racionalização de embalagens, à ampliação da vida útil dos equipamentos e à adequada gestão dos resíduos gerados.

4.42.4. Quando aplicável, a Contratada deverá promover a segregação, o acondicionamento, a logística reversa e a destinação final ambientalmente adequada de resíduos eletroeletrônicos, cabos, conectores, fontes, embalagens e demais materiais decorrentes da execução do objeto, em conformidade com a legislação e os normativos pertinentes.

4.42.5. Sempre que possível, deverão ser adotados meios digitais para comunicações, registros, relatórios e documentação técnica, com vistas à redução do consumo de papel e de outros insumos administrativos.

4.42.6. As exigências de sustentabilidade foram estabelecidas com o objetivo de assegurar que a execução contratual observe práticas ambientalmente responsáveis, em conformidade com a legislação vigente e diretrizes institucionais, incluindo o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União (AGU) e o Plano de Logística Sustentável do Ministério dos Transportes. Tais medidas visam promover o uso racional de recursos, a redução de impactos ambientais, a adequada gestão de resíduos e a eficiência no consumo de insumos, sem prejuízo da competitividade e da viabilidade econômica da contratação.

4.43. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

4.43.1. Identidade visual:

4.43.1.1. Os profissionais da Contratada que atuarem presencialmente na execução dos serviços deverão apresentar-se devidamente identificados, mediante uso de crachá funcional e, quando exigido pela Contratante, uniforme padronizado fornecido pela própria Contratada, em quantidade suficiente e em condições adequadas de uso, conservação e apresentação.

4.43.1.2. O uniforme, quando exigido, deverá conter identificação visual da Contratada e ser utilizado exclusivamente pelos profissionais formalmente designados para a execução do objeto, com a finalidade de facilitar sua identificação nas dependências da Contratante e reforçar o controle de acesso e a segurança institucional.

4.43.1.3. Os artefatos documentais físicos ou digitais produzidos pela Contratada em decorrência da execução contratual, tais como relatórios, registros técnicos, planos, cronogramas, atas, pareceres, memórias de configuração, documentação “as built” e demais entregáveis, deverão observar, quando aplicável, os padrões de identidade visual, formatação e apresentação definidos pela Contratante.

4.43.2. Enquadramento no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018:

4.43.2.1. O enquadramento do objeto quanto à possibilidade de execução indireta, nos termos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, observa o disposto no item 3.24.1 do Estudo Técnico Preliminar.

4.43.3. Direitos autorais e propriedade intelectual:

4.43.3.1. Os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais patrimoniais incidentes sobre os artefatos, documentos, registros, relatórios, logs, parametrizações, fluxos, desenhos, scripts, bases de conhecimento e demais produtos elaborados especificamente em decorrência da execução do contrato pertencerão à Contratante, ressalvados os direitos relativos a soluções preexistentes, ferramentas proprietárias e componentes de titularidade de terceiros regularmente licenciados.

4.43.3.2. A Contratada deverá assegurar à Contratante o pleno direito de uso, acesso, consulta, reprodução interna, manutenção e continuidade de utilização dos artefatos e produtos gerados no âmbito da contratação, na medida necessária à operação, administração, fiscalização e evolução da solução implantada.

4.43.3.3. É vedada à Contratada a utilização, reprodução, cessão ou divulgação, para fins alheios à execução contratual, de quaisquer produtos, documentos, dados ou informações produzidos no âmbito da contratação, salvo autorização formal e expressa da Contratante.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a dinâmica descrita neste item, compreendendo a implantação da solução de upgrade da telefonia IP/VoIP, incluindo a hospedagem instrumental da plataforma em ambiente oficialmente suportado e homologado pelo fabricante Avaya, a implantação e configuração da URA, a migração planejada do ambiente, a operação assistida, o suporte técnico especializado, a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, bem como o fornecimento, sob demanda, de aparelhos telefônicos IP.

5.1.1. O início da execução do objeto deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, compreendendo a mobilização da equipe, o planejamento executivo, os levantamentos técnicos iniciais e as providências necessárias ao início da implantação e da sustentação da solução.

5.1.2. A Contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato, plano executivo e cronograma detalhado de implantação, contemplando, no mínimo:

5.1.2.1. mobilização da equipe técnica;

5.1.2.2. levantamento e validação do ambiente atual;

5.1.2.3. arquitetura da solução e premissas técnicas e operacionais;

5.1.2.4. dependências internas e externas de implantação;

5.1.2.5. estratégia de migração, contingência e rollback;

5.1.2.6. janelas de manutenção;

5.1.2.7. critérios de testes, homologação e entrada em produção;

5.1.2.8. operação assistida e estabilização inicial do ambiente;

5.1.2.9. cronograma de implantação da URA;

5.1.2.10. fornecimento, ativação, associação, configuração, testes e eventual remanejamento dos aparelhos IP contratados sob demanda.

5.1.3. O plano executivo e o cronograma de implantação deverão ser submetidos à apreciação da Contratante e poderão ser ajustados, de comum acordo entre as partes, para compatibilização com o calendário institucional e com as prioridades operacionais do Ministério.

5.1.4. A implantação, a migração e a entrada em produção da solução deverão ocorrer de forma planejada, com adoção de medidas destinadas a preservar a continuidade dos serviços de telefonia, minimizando indisponibilidades e vedando paralisações não programadas de impacto relevante.

5.1.5. As atividades com potencial de impacto sobre a disponibilidade, o desempenho ou a continuidade da solução deverão ser executadas em janelas de manutenção previamente aprovadas pela Contratante, com comunicação prévia às áreas impactadas e adoção de procedimentos de contingência e rollback, quando aplicável.

5.1.6. A execução poderá ocorrer de forma remota e/ou presencial, conforme a natureza da demanda, permanecendo sob inteira responsabilidade da Contratada a correta execução dos serviços, a segurança dos acessos, a integridade do ambiente e a rastreabilidade das intervenções realizadas.

5.1.7. A Contratada deverá realizar, no que couber, a ativação, parametrização, configuração, integração, migração e validação dos componentes da solução, inclusive usuários, ramais, perfis, permissões, políticas, fluxos da URA, licenciamento, integrações, roteamentos, filas, mensagens e demais parâmetros necessários ao regular funcionamento da plataforma.

5.1.8. Previamente à execução de intervenções críticas, a Contratada deverá realizar rotinas de backup e salvaguarda das configurações, bases e parâmetros essenciais da solução, bem como manter procedimentos de contingência e rollback aptos a mitigar riscos de indisponibilidade.

5.1.9. A Contratada deverá executar testes de alta disponibilidade, redundância, continuidade operacional, roteamento de chamadas, desempenho, segurança, interoperabilidade e homologação, com registro formal das evidências, resultados obtidos, inconformidades identificadas e ações corretivas adotadas.

5.1.10. Após a conclusão das etapas de implantação e homologação, a solução deverá entrar em operação assistida, com acompanhamento técnico da Contratada, visando à estabilização do ambiente, ao tratamento de inconformidades e ao apoio inicial à equipe da Contratante.

5.1.11. Para fins referenciais de execução, deverão ser observados os seguintes marcos mínimos:

5.1.11.1. apresentação do plano executivo e do cronograma detalhado de implantação: até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato;

5.1.11.2. início da execução dos serviços e mobilização da equipe técnica: até 15 (quinze) dias corridos contados da assinatura do contrato;

5.1.11.3. levantamento técnico, validação do ambiente atual e planejamento da migração: até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato;

5.1.11.4. atualização e implantação da solução de telefonia IP, incluindo instalação, parametrização, configuração e ajustes iniciais dos componentes da plataforma: início em até 30 (trinta) dias corridos e conclusão em até 90 (noventa) dias corridos;

5.1.11.5. implantação, configuração e testes da URA, incluindo menus, roteamentos, mensagens e integrações aplicáveis: até 90 (noventa) dias corridos contados da assinatura do contrato;

5.1.11.6. migração controlada, testes de funcionamento, homologação e entrada em produção da solução: até 100 (cem) dias corridos contados da assinatura do contrato;

5.1.11.7. operação assistida e estabilização inicial do ambiente implantado: por até 30 (trinta) dias corridos após a entrada em produção.

5.1.12. Os prazos referenciais acima poderão ser ajustados no plano executivo da Contratada, mediante justificativa técnica e aprovação da Contratante, desde que preservados os marcos essenciais da implantação, a continuidade dos serviços e os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços poderão ser prestados remotamente e/ou presencialmente, conforme a natureza da demanda e mediante autorização da Contratante, inclusive nos seguintes endereços, sem prejuízo de outros locais vinculados ao ambiente da solução:

5.2.1. Edifício Sede: Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Brasília/DF;

5.2.2. Edifício Anexo: Esplanada dos Ministérios, Bloco R, via N2, Brasília/DF;

5.2.3. SGON: Quadra 1, nº 205, CEP 70610-610, Brasília/DF.

5.3. As atividades presenciais ou remotas programadas que não impliquem risco relevante de indisponibilidade deverão ocorrer, preferencialmente, em dias úteis, no horário de 8h às 18h.

5.3.1. As atividades de implantação, migração, manutenção programada, atualização, reconfiguração, testes e demais intervenções com potencial de impacto sobre a disponibilidade da solução poderão ser executadas em período noturno, finais de semana ou feriados, sem ônus adicional para a Administração, desde que previamente aprovadas pela Contratante.

5.3.2. As interrupções programadas que possam causar indisponibilidade total ou parcial dos serviços deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, acompanhadas da descrição da intervenção, da estimativa de duração, dos riscos envolvidos e das medidas de contingência previstas.

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará, no mínimo, as seguintes rotinas:

5.4.1. monitoramento contínuo da solução, com identificação preventiva de degradações, indisponibilidades, alarmes, falhas de comunicação, saturação de recursos e demais eventos que possam afetar a operação do ambiente;

5.4.2. manutenção preventiva mensal, conforme cronograma previamente aprovado pela Contratante;

5.4.3. manutenção corretiva, quando da ocorrência de incidentes, falhas ou indisponibilidades;

5.4.4. manutenção evolutiva e reconfigurações, quando formalmente demandadas pela Contratante;

5.4.5. execução de rotinas de backup, salvaguarda, restauração e contingência dos parâmetros e configurações essenciais da solução;

5.4.6. verificação da integridade lógica e funcional do ambiente, análise de logs, eventos e alarmes, testes de desempenho e validação de mecanismos de segurança;

5.4.7. aplicação, quando autorizada pela Contratante, de novas versões, patches, hotfixes, firmwares, service packs, atualizações de segurança e demais evoluções tecnológicas suportadas e homologadas pelo fabricante;

5.4.8. manutenção dos registros de chamados, Ordens de Serviço, atendimentos, intervenções, componentes afetados, horários de início e término, ações executadas e resultados obtidos;

5.4.9. emissão de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais, na forma e periodicidade definidas pela Contratante;

5.4.10. administração de usuários, perfis, permissões, grupos, filas, ramais, planos de discagem, rotas, regras de encaminhamento, parâmetros da URA e demais elementos de sustentação do ambiente;

5.4.11. apoio técnico à Contratante na identificação de degradações ou falhas relacionadas à conectividade, QoS, latência, jitter, perda de pacotes ou demais dependências da rede corporativa, sem que isso implique transferência integral à Contratada da responsabilidade pela administração da rede local da Contratante.

Materiais a serem disponibilizados

5.5. Para a perfeita execução do objeto, a Contratada deverá disponibilizar, fornecer, manter ou substituir, conforme o caso, todos os materiais, equipamentos, ferramentas, softwares, licenças, subscrições, módulos, acessórios e demais insumos necessários ao pleno funcionamento da solução, sem ônus adicional para a Administração decorrente de omissões de dimensionamento.

5.5.1. Deverão estar incluídos, no que couber:

5.5.1.1. componentes lógicos e de hospedagem da plataforma em nuvem oficialmente suportada e homologada pelo fabricante;

5.5.1.2. softwares de gerenciamento, atualização, monitoramento, backup, restauração e suporte;

5.5.1.3. licenças, subscrições, firmwares, patches, módulos, conectores, interfaces e demais elementos necessários à operação regular da solução;

5.5.1.4. peças, componentes, acessórios e itens de reposição novos, originais, compatíveis e homologados pelo fabricante, quando aplicável;

5.5.1.5. ferramentas técnicas e recursos especializados necessários ao diagnóstico, parametrização, manutenção, testes, homologação e sustentação da solução.

5.5.2. O fornecimento de aparelhos telefônicos IP ocorrerá sob demanda, mediante solicitação formal da Contratante, observados os quantitativos estimados da contratação:

5.5.2.1. até 100 (cem) aparelhos telefônicos IP tipo 1, modelo de referência J139;

5.5.2.2. até 46 (quarenta e seis) aparelhos telefônicos IP tipo 2, modelo de referência J179;

5.5.2.3. até 30 (trinta) aparelhos telefônicos IP tipo 3, modelo de referência K155.

5.5.3. Quando aplicável ao escopo contratado, a Contratada deverá realizar a ativação, associação, configuração, testes e eventual remanejamento dos aparelhos fornecidos, observados os perfis de uso e a priorização definida pela Contratante.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.6. A proposta deverá considerar, no mínimo, as seguintes premissas e características do ambiente:

5.6.1. ambiente compartilhado de telefonia institucional do Ministério dos Transportes e do Ministério de Portos e Aeroportos;

5.6.2. quantitativo atual de 1.324 (mil trezentos e vinte e quatro) aparelhos telefônicos ativos no ambiente;

5.6.3. distribuição atual de 908 (novecentos e oito) aparelhos vinculados ao Ministério dos Transportes e 416 (quatrocentos e dezesseis) aparelhos vinculados ao Ministério de Portos e Aeroportos;

5.6.4. capacidade licenciada total de 1.500 (mil e quinhentas) licenças de ramais VoIP, das quais 1.324 (mil trezentos e vinte e quatro) correspondem à utilização atual e 176 (cento e setenta e seis) correspondem à capacidade licenciada remanescente já existente;

5.6.5. necessidade de implantação de solução de URA para atendimento da Ouvidoria do Ministério dos Transportes;

5.6.6. necessidade de continuidade operacional, alta disponibilidade, segurança, rastreabilidade, backup, reversibilidade e sustentação especializada da solução durante toda a vigência contratual;

5.6.7. disponibilidade mínima mensal da solução de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento), desconsideradas exclusivamente as janelas de manutenção programada previamente aprovadas pela Contratante.

Especificação da garantia do serviço

5.7. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), será de, no mínimo 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

5.7.1. Os serviços executados pela Contratada que não envolverem fornecimento ou substituição de peças, componentes, acessórios ou equipamentos deverão possuir garantia técnica mínima de 90 (noventa) dias, contados do recebimento definitivo do serviço correspondente ou da conclusão da intervenção, prevalecendo o evento que ocorrer por último.

5.7.1.1. Durante o prazo de garantia técnica, a Contratada deverá, sem ônus adicional para a Contratante, corrigir falhas, refazer serviços, promover ajustes, reconfigurações ou adotar as providências necessárias ao pleno restabelecimento das condições adequadas de funcionamento da solução, sempre que constatado vício, erro de execução ou inadequação técnica imputável à sua atuação.

5.7.1.2. Os aparelhos telefônicos IP, equipamentos, componentes, módulos ou acessórios fornecidos ou substituídos no âmbito da contratação deverão possuir garantia mínima de 36 (trinta e seis) meses, contados do recebimento definitivo, da instalação ou da substituição, conforme o caso, sem prejuízo de prazo superior eventualmente ofertado pelo fabricante ou pela Contratada.

5.7.1.3. A garantia dos equipamentos e componentes fornecidos deverá abranger, no que couber, defeitos de fabricação, falhas de funcionamento, vícios de material, incompatibilidades imputáveis ao item fornecido e demais inconformidades que comprometam sua utilização regular na solução implantada, cabendo à Contratada promover reparo, substituição ou solução equivalente, sem ônus adicional para a Administração.

5.7.1.4. A garantia técnica dos serviços e a garantia dos equipamentos fornecidos não se confundem com a vigência contratual nem com a garantia da contratação, possuindo natureza e disciplina próprias.

Formas de transferência de conhecimento

5.8. A transferência de conhecimento deverá ocorrer de forma compatível com a implantação, a entrada em produção e a operação assistida da solução, de modo a assegurar que a equipe da Contratante esteja apta a acompanhar a execução contratual, interagir tecnicamente com a Contratada e exercer atividades de administração, fiscalização e suporte de primeiro nível ao ambiente.

5.8.1. A transferência de conhecimento deverá contemplar, no mínimo:

5.8.1.1. repasse técnico e operacional sobre administração, monitoramento, suporte, backup, contingência, atualização e diagnóstico da solução;

5.8.1.2. orientações sobre gerenciamento de usuários, ramais, perfis, políticas, filas, rotas, URA e recursos de licenciamento;

5.8.1.3. entrega de material instrucional e documentação de apoio;

5.8.1.4. documentação técnica atualizada do ambiente implantado, inclusive documentação “as built”;

5.8.1.5. registros de participação e, quando aplicável, certificados ou documentos equivalentes;

5.8.1.6. apoio técnico durante a operação assistida;

5.8.1.7. emissão de relatórios técnicos periódicos das atividades executadas.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

- 5.9.1. entrega integral, organizada e utilizável das configurações, inventários lógicos, parametrizações, planos de discagem, perfis, registros, fluxos de URA, artefatos de integração, documentação técnica atualizada e demais elementos necessários à continuidade do ambiente;
- 5.9.2. disponibilização de logs exportáveis, trilhas de auditoria e registros técnicos em formato compatível com as ferramentas de fiscalização e auditoria adotadas pela Administração;
- 5.9.3. devolução à Contratante, ou eliminação segura, conforme orientação formal da Administração, de todas as informações, documentos, registros, artefatos, cópias, credenciais e demais elementos a que a Contratada tenha tido acesso em razão da execução contratual;
- 5.9.4. comprovação formal da devolução, eliminação ou descarte seguro das informações e registros, sempre que exigido pela Contratante;
- 5.9.5. apoio técnico da Contratada durante a transição de saída, inclusive para extração, validação e conferência das informações entregues;
- 5.9.6. revogação, encerramento ou saneamento de acessos lógicos e credenciais vinculados à execução contratual, quando aplicável.
- 5.9.7. A reversibilidade deverá contemplar, no mínimo, plano de transição de saída, definição dos artefatos a serem entregues, formato aberto ou exportável quando aplicável, cronograma de disponibilização, procedimentos de extração e validação das informações entregues e comprovação posterior de eliminação segura das cópias remanescentes mantidas fora do ambiente da Contratante, ressalvadas as hipóteses legais de guarda obrigatória.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

5.10. Cada Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo, a identificação da demanda, sua descrição, a classificação de criticidade, a localização, a data e o horário de abertura, o prazo de atendimento, os responsáveis técnicos, os produtos ou entregáveis previstos, quando aplicável, e os critérios necessários ao acompanhamento da execução e à verificação do atendimento aos níveis de serviço.

Mecanismos formais de comunicação

5.11. São definidos como mecanismos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada:

- 5.11.1. Ordem de Serviço;
- 5.11.2. chamado técnico ou sistema de abertura e acompanhamento de chamados;
- 5.11.3. Ata de Reunião;
- 5.11.4. Ofício;
- 5.11.5. correio eletrônico institucional;
- 5.11.6. Sistema Eletrônico de Informações – SEI, quando aplicável;
- 5.11.7. outros meios eletrônicos formalmente admitidos pela Contratante, desde que assegurada a rastreabilidade das comunicações.

Manutenção de sigilo e normas de segurança

5.12. A execução do objeto deverá observar integralmente os regulamentos, normas, políticas, procedimentos e instruções de Segurança da Informação e Privacidade aplicáveis à Contratante, inclusive aqueles relativos a controle de acesso, gestão de credenciais, continuidade dos serviços, proteção das comunicações e tratamento da informação.

- 5.12.1. O acesso físico e lógico aos ambientes, sistemas, interfaces administrativas, credenciais, registros e demais ativos relacionados ao objeto deverá ser restrito a profissionais formalmente autorizados, previamente credenciados junto à Contratante, observados o princípio do menor privilégio, a limitação temporal e funcional dos acessos, a rastreabilidade das ações executadas e os mecanismos de segurança definidos pela Administração.
- 5.12.2. Os acessos remotos eventualmente autorizados deverão ocorrer exclusivamente por meios seguros, controlados e rastreáveis, com credenciais individualizadas e observância das políticas da Contratante.
- 5.12.3. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, documentos, mídias, registros, credenciais, configurações e conteúdos de comunicação a que tiver acesso durante a execução contratual, vedada sua utilização para finalidade diversa da execução do objeto.
- 5.12.4. A Contratada deverá comunicar imediatamente à Contratante qualquer incidente de segurança da informação, suspeita de comprometimento, uso indevido de credenciais, acesso não autorizado, perda de informação, vazamento de dados, falha de controle, violação de sigilo ou evento que possa impactar a solução, os ambientes ou as comunicações institucionais.

5.12.5. O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Segurança da Informação deverá ser assinado pelo representante legal da Contratada e pelos profissionais designados para a execução do objeto, antes do início das atividades que impliquem acesso a informações ou ambientes da Contratante.

Manutenção preventiva, corretiva, suporte e níveis mínimos de serviço

5.13. A manutenção preventiva deverá ser executada de forma periódica, preferencialmente mensal, conforme cronograma previamente aprovado pela Contratante, compreendendo, no que couber:

5.13.1. inspeções e verificações de integridade lógica e funcional;

5.13.2. análise de eventos, logs e alarmes;

5.13.3. testes de desempenho e validação de mecanismos de segurança;

5.13.4. conferência de parâmetros de configuração;

5.13.5. rotinas de backup e verificação de restaurabilidade;

5.13.6. revisão das condições operacionais do ambiente;

5.13.7. aplicação de atualizações autorizadas;

5.13.8. emissão de relatório técnico detalhado das atividades executadas, dos componentes verificados, das inconformidades encontradas e das providências adotadas.

5.14. A manutenção corretiva, o suporte técnico e as demais intervenções não programadas deverão observar os seguintes níveis mínimos de serviço:

5.14.1. os serviços de suporte e manutenção deverão estar disponíveis em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual;

5.14.2. a solução deverá observar disponibilidade mínima mensal de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento), desconsideradas exclusivamente as janelas de manutenção programada previamente aprovadas pela Contratante;

5.14.3. os incidentes e falhas relacionados à solução deverão ser classificados, no mínimo, de acordo com seu impacto e criticidade;

5.14.4. em caso de falha crítica com indisponibilidade total do serviço de telefonia, a Contratada deverá iniciar o atendimento em até 30 (trinta) minutos, adotar solução de contorno ou mitigação em até 2 (duas) horas e restabelecer o serviço em até 4 (quatro) horas, contadas da abertura do chamado ou da ciência inequívoca da ocorrência;

5.14.5. em caso de falha de alta severidade, assim entendida aquela que comprometa de forma relevante a operação da solução, sem indisponibilidade total, a Contratada deverá iniciar o atendimento em até 1 (uma) hora, adotar solução de contorno em até 4 (quatro) horas e promover a solução em até 8 (oito) horas, salvo hipótese tecnicamente justificada e aprovada pela Contratante;

5.14.6. em caso de falha de média severidade, sem interrupção total do serviço e sem comprometimento relevante da operação institucional, a Contratada deverá iniciar o atendimento em até 4 (quatro) horas e promover a solução em até 2 (dois) dias úteis;

5.14.7. as demandas sem caráter emergencial, inclusive reconfigurações, ajustes, alterações de parâmetros e demais solicitações de serviço sem impacto crítico, deverão ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da solicitação formal da Contratante, salvo quando a complexidade da demanda exigir prazo diverso, devidamente justificado e aprovado pela Administração;

5.14.8. a Contratada deverá prestar informações, esclarecimentos e posicionamentos técnicos solicitados pela Administração no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvadas as hipóteses de incidente crítico em andamento, nas quais deverá manter o fiscal do contrato ou o ponto focal formalmente designado atualizado, no mínimo, a cada 1 (uma) hora, até o restabelecimento do serviço ou a implantação de solução de contorno aceita pela Contratante;

5.14.9. todos os atendimentos e intervenções realizados deverão ser formalmente registrados, contendo, no mínimo, identificação da demanda, data e horário, profissional responsável, componentes afetados, diagnóstico, providências adotadas, resultado da intervenção e recomendações técnicas;

5.14.10. quando não for possível o reparo do equipamento, componente ou módulo defeituoso dentro dos prazos pactuados, a Contratada deverá providenciar sua substituição temporária ou definitiva por item de características técnicas equivalentes ou superiores, compatível com a solução implantada e apto a manter a continuidade dos serviços.

Procedimentos de Teste e Inspeção

5.15. Serão adotados os seguintes procedimentos de teste, inspeção, validação e conferência, com vistas a subsidiar a emissão dos termos de recebimento provisório e definitivo dos serviços, bens e entregas vinculados ao objeto contratual:

5.15.1. verificação da implantação, configuração, parametrização, integração e funcionamento da solução de telefonia IP no ambiente hospedado, inclusive quanto à compatibilidade com a arquitetura aprovada, aos requisitos técnicos da contratação e às condições operacionais da Contratante;

5.15.2. realização de testes funcionais, de integração, de desempenho, de segurança, de interoperabilidade, de alta disponibilidade, de redundância, de continuidade operacional e de roteamento de chamadas, com registro formal das evidências, resultados obtidos e eventuais inconformidades identificadas;

5.15.3. validação da criação, configuração e funcionamento de usuários, ramais, perfis, permissões, políticas, planos de discagem, filas, grupos, rotas, regras de encaminhamento e demais parâmetros necessários ao uso regular da solução;

5.15.4. verificação da implantação, configuração, parametrização, integração e testes da URA, contemplando menus, submenus, roteamentos, mensagens, filas, regras de transbordo, horários de funcionamento e demais fluxos necessários ao atendimento da unidade demandante;

5.15.5. conferência da execução das rotinas de backup, salvaguarda, contingência e rollback aplicáveis às intervenções críticas, bem como da consistência dos registros técnicos, logs e evidências produzidos durante a implantação, atualização, testes e homologação;

5.15.6. verificação da ativação, associação, configuração, testes e eventual remanejamento dos aparelhos IP fornecidos no âmbito da contratação, observados os perfis de uso e a priorização definida pela Contratante;

5.15.7. conferência do inventário do ambiente de telefonia em operação, considerado o quantitativo de 1.324 (mil trezentos e vinte e quatro) aparelhos ativos no ambiente compartilhado, bem como a compatibilidade do licenciamento com a capacidade instalada de 1.500 (mil e quinhentas) licenças de ramais VoIP já existentes;

5.15.8. verificação da documentação técnica produzida pela Contratada, inclusive plano executivo, registros de testes, evidências de homologação, relatórios técnicos e documentação final do ambiente implantado (“as built”), como requisito de apoio ao recebimento dos serviços;

5.15.9. aferição de que a solução se encontra apta à entrada em produção e à operação assistida, em condições de estabilidade, continuidade, segurança e aderência aos requisitos contratuais, ressalvadas as pendências formais expressamente registradas pela fiscalização.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

6.6. O contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

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

Rotinas de fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

6.10. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

- 6.11. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.
- 6.15. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.
- 6.16. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

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

Gestor do Contrato

- 6.19. Cabe ao gestor do contrato:

- 6.19.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- 6.19.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 6.19.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 6.19.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- 6.19.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
- 6.19.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
- 6.19.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.
- 6.19.8. receber e dar encaminhamento imediato:
- 6.19.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174/2024;
- 6.19.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

Reunião Inicial

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

6.20.1. A reunião inicial ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, podendo o prazo ser prorrogado mediante justificativa aceita pela Contratante.

6.20.2. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

6.20.2.1. Presença do representante legal do contratado, que apresentará o seu preposto;

6.20.2.2. Entrega, por parte do contratado, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

6.20.2.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

6.20.2.4. Carta de apresentação do Preposto contendo no mínimo o nome completo e CPF;

6.20.2.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme tabelas a seguir:

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos de atendimento, mitigação/contorno e solução das demandas registradas por meio de chamado técnico ou Ordem de Serviço, conforme a criticidade definida neste Termo de Referência.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90%.
Instrumento de medição	Aferido por meio de chamados técnicos, Ordens de Serviço, relatórios mensais, registros de atendimento, logs de abertura e encerramento, comunicações formais e demais evidências objetivas da execução, não se limitando a relatórios emitidos pela Contratada.
Forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais do contrato, avaliando a quantidade de demandas atendidas integralmente dentro do prazo em relação à quantidade total de demandas avaliáveis no período de referência.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 \times (QADP / QTA).$ Onde: QADP = quantidade de demandas avaliáveis atendidas dentro do prazo; QTA = quantidade total de demandas avaliáveis no período.
Observações	Serão considerados os prazos definidos por criticidade. Nos casos em que o prazo for expresso em horas corridas, a aferição observará a operação contratual 24x7. Demandas sem registro confiável de atendimento serão consideradas fora do prazo, salvo comprovação aceita pela fiscalização.
Início de Vigência	A partir do início da execução dos serviços e da abertura da primeira demanda passível de aferição.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	$IAP \geq 90\%$: sem desconto. $IAP \geq 80\%$ e $< 90\%$: 10% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. $IAP \geq 70\%$ e $< 80\%$: 20% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. $IAP < 70\%$: 30% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

IDM – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MENSAL	
Tópico	Descrição

Finalidade	Medir a disponibilidade mensal da solução de telefonia IP, incluindo seus componentes e serviços necessários à operação regular do ambiente contratado.
Meta a cumprir	IDM igual ou superior a 99,8%.
Instrumento de medição	Aferido por meio de logs da plataforma, relatórios de monitoramento, registros de indisponibilidade, relatórios técnicos mensais, evidências da fiscalização e demais registros técnicos da execução.
Forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais do contrato, com base no tempo total de indisponibilidade não programada da solução no período de referência.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IDM = 100 \times [(TMP - TIND) / TMP].$ Onde: TMP = tempo total do período de medição, em minutos; TIND = tempo total de indisponibilidade não programada, em minutos.
Observações	Não serão computadas como indisponibilidade, para fins deste indicador, as janelas de manutenção programada previamente aprovadas pela Contratante.
Início de Vigência	A partir da entrada em produção da solução ou da disponibilização do ambiente em operação, conforme o cronograma aprovado.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	IDM $\geq$ 99,8%: sem desconto. IDM $\geq$ 99,5% e < 99,8%: 5% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. IDM $\geq$ 99,0% e < 99,5%: 10% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. IDM < 99,0%: 20% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.1.1. Os descontos decorrentes dos indicadores do IMR poderão ser aplicados cumulativamente, observado o limite máximo de 30% (trinta por cento) da parcela mensal do serviço continuado, sem prejuízo da apuração de infração contratual e da aplicação das sanções cabíveis.

PRAZOS DE REFERÊNCIA PARA AFERIÇÃO DO IMR	
Tópico	Descrição
Falha crítica com indisponibilidade total do serviço de telefonia	Início do atendimento em até 30 (trinta) minutos; adoção de solução de contorno ou mitigação em até 2 (duas) horas; restabelecimento do serviço em até 4 (quatro) horas, contadas da abertura do chamado ou da ciência inequívoca da ocorrência.
Falha de alta severidade	Início do atendimento em até 1 (uma) hora; adoção de solução de contorno em até 4 (quatro) horas; solução em até 8 (oito) horas, salvo hipótese tecnicamente justificada e aprovada pela Contratante.
Falha de média severidade	Início do atendimento em até 4 (quatro) horas; solução em até 2 (dois) dias úteis.
Demandas sem caráter emergencial	Reconfigurações, ajustes, alterações de parâmetros e demais solicitações de serviço sem impacto crítico deverão ser atendidas em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da solicitação formal da Contratante, salvo prazo diverso devidamente justificado e aprovado.

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

7.2.1. não produziu os resultados acordados;

7.2.2. deixou de executar, ou executou com qualidade inferior à mínima exigida, as atividades contratadas;

7.2.3. deixou de atender aos níveis mínimos de serviço, disponibilidade, continuidade operacional ou prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

7.2.4. deixou de entregar, ou entregou de forma incompleta ou inconsistente, os relatórios técnicos, registros de chamados, evidências de execução, registros de backup, registros de atualização, testes operacionais e demais documentos exigidos para a aferição da execução contratual;

7.2.5. deixou de utilizar materiais, componentes, peças, recursos técnicos ou recursos humanos exigidos, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

7.2.6. entregou bens sob demanda em desacordo com as especificações técnicas, sem instalação, ativação, configuração ou funcionamento regular, quando aplicável.

7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação de outros mecanismos complementares de avaliação, nem afasta a possibilidade de glosa específica, recusa de recebimento, determinação de correção, substituição do objeto, apuração de responsabilidade e aplicação das sanções previstas no contrato e na legislação aplicável.

7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento também considerará:

7.4.1. o cumprimento dos prazos de atendimento, mitigação, contorno e solução das falhas, conforme os níveis de severidade estabelecidos neste Termo de Referência;

7.4.2. a disponibilidade mensal da solução;

7.4.3. a entrega dos relatórios técnicos mensais, contendo, no mínimo, o registro das manutenções preventivas, corretivas e evolutivas realizadas, das indisponibilidades verificadas, dos chamados abertos e encerrados, dos tempos de atendimento, das peças ou componentes substituídos, das atualizações aplicadas, dos testes realizados, dos backups executados e das eventuais inconformidades identificadas;

7.4.4. a execução das rotinas de monitoramento, backup, atualização, contingência, testes operacionais e demais atividades previstas no escopo contratual;

7.4.5. no período de implantação, migração, homologação e operação assistida, o cumprimento dos marcos, entregas e evidências técnicas correspondentes ao período de referência;

7.4.6. no caso dos aparelhos telefônicos IP fornecidos sob demanda, a entrega da quantidade efetivamente solicitada, a conformidade com as especificações técnicas, a instalação, ativação, associação, configuração e testes, quando aplicável, bem como o respectivo recebimento definitivo pela Contratante.

7.4.7. o pagamento do item de serviços continuados será realizado mensalmente, observada a aferição do IMR e o efetivo cumprimento das obrigações contratuais no período de referência.

7.4.8. o pagamento dos aparelhos telefônicos IP fornecidos sob demanda será realizado por unidade efetivamente entregue e definitivamente recebida pela Contratante, não se submetendo ao IMR mensal do serviço continuado, sem prejuízo da verificação de conformidade técnica e funcional.

Recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, após a verificação do cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

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

7.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório mediante termo detalhado das exigências de caráter administrativo.

7.9. Para fins de recebimento provisório e faturamento, o fiscal técnico apurará os resultados da execução do objeto e a qualidade da prestação dos serviços, conforme os indicadores previstos neste Termo de Referência, podendo propor o redimensionamento dos valores a serem pagos, mediante relatório encaminhado ao gestor do contrato.

7.9.1. Considera-se ocorrido o recebimento provisório com a entrega do último termo detalhado aplicável.

7.9.2. O contratado deverá, às suas expensas, reparar, corrigir, remover ou substituir qualquer item que apresente vícios, defeitos ou inconformidades, sendo vedado à fiscalização atestar a última medição antes da completa regularização.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.17. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.17.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

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

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

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

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

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

Liquidação

7.24. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

7.26.1. o prazo de validade;

7.26.2. a data da emissão;

7.26.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.26.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.26.5. o valor a pagar; e

7.26.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.28. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.29. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.29.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

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

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

7.31. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

7.33. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

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

7.35. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA-E ou outro índice legalmente admitido.

Forma de pagamento

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

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

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

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

7.40. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

7.41. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado em 23/04/2026.

7.42. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

7.48. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de crédito

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

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

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

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

7.50.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

7.51. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

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

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

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 05 (cinco) dias.

8.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

8.2.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

8.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 0,5% (meio por cento) a 1,5% (um e meio por cento) do valor da contratação.

8.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 2,0% (dois por cento) a 3,0% (três por cento) do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 2,0% (dois por cento) a 3,0% (três por cento) do valor da contratação.

8.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 2,0% (dois por cento) a 3,0% (três por cento) do valor da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (meio por cento) a 1,5% (um e meio por cento) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

8.2.4.7.1. Descumprimento dos itens constantes no Instrumento de Medição de Resultados - IMR, Apêndice do TR ou documento auxiliar, desde que não haja reincidência;

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

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

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

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

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

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

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

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

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções

aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

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

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. 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.

8.14. 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.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

9.1.1 A seleção por meio do pregão eletrônico com critério de menor preço é uma prática que promove transparência, igualdade entre os concorrentes e busca a eficiência dos gastos públicos. Essa modalidade agiliza o processo, reduz custos operacionais e amplia a competitividade, permitindo que a administração pública adquira bens e serviços com o melhor custo-benefício, sempre assegurando que a proposta vencedora atenda aos requisitos técnicos estabelecidos.

Regime de Execução

9.2. O regime de execução será o de empreitada por preço unitário, considerando a medição mensal dos serviços continuados e o fornecimento dos aparelhos telefônicos sob demanda, adotando-se como critério de julgamento o menor preço global do grupo.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

9.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

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

9.11. 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.

9.11.1. A participação de sociedade cooperativa será admitida desde que seu objeto social seja compatível com o objeto da contratação e que a execução dos serviços ocorra sob organização, gestão e coordenação próprias da cooperativa, sem intermediação de mão de obra subordinada e sem pessoalidade ou subordinação direta dos cooperados à Administração.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

9.16. 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;

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

9.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou da sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida sua participação na licitação, ou de sociedade simples.

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

9.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

- 9.24. Caso a licitante apresente resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) ou Solvência Geral (SG), será exigida, para fins de habilitação, a comprovação de patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;
- 9.25. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
- 9.26. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.
- 9.28. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 9.29. A aferição dos índices econômico-financeiros deverá ser realizada com base nas demonstrações contábeis apresentadas pela licitante, sem prejuízo da apresentação, quando exigida no edital, de declaração assinada por profissional habilitado da área contábil.
- 9.30. A exigência de habilitação econômico-financeira justifica-se pela necessidade de verificar a capacidade da licitante de suportar os encargos decorrentes da execução contratual, reduzir riscos de descontinuidade dos serviços por insuficiência financeira e resguardar o interesse público quanto ao regular cumprimento das obrigações assumidas.

Qualificação Técnica

- 9.31. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.
- 9.31.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável legal ou pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 9.32. Para fins de comprovação de vínculo técnico com o fabricante da solução, e em razão da necessidade de compatibilidade com o ecossistema tecnológico atualmente adotado pelo Ministério dos Transportes, o fornecedor deverá apresentar carta, declaração, certificado de parceria, credenciamento ou documento equivalente, emitido pelo fabricante Avaya ou por canal oficialmente autorizado, comprovando que está apto a comercializar, implantar, instalar, atualizar, manter, prestar suporte e oferecer garantia para solução de telefonia IP do referido fabricante.
- 9.32.1. O documento de que trata o subitem anterior deverá estar válido na data de apresentação da proposta e sua condição deverá ser mantida durante toda a vigência contratual, devendo a Contratada comprovar sua renovação ou manutenção sempre que solicitado pela Administração. Quando o documento for emitido especificamente para o certame, deverá conter, preferencialmente, referência expressa à licitante, ao objeto da contratação, ao número do pregão e à entidade contratante.
- 9.33. Não se aplica, para esta contratação, exigência autônoma de registro ou inscrição da empresa em conselho profissional específico, sem prejuízo da apresentação dos documentos de habilitação técnica expressamente previstos neste Termo de Referência e da observância à legislação profissional eventualmente incidente sobre a execução contratual.

Qualificação Técnico-Operacional

- 9.34. Comprovação de aptidão para execução de serviço e fornecimento compatíveis, em características, quantidades, complexidade tecnológica e criticidade operacional, com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando cabível.
- 9.34.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão demonstrar, no mínimo:
- 9.34.1.1. experiência prévia na execução de serviços técnicos especializados relacionados à implantação, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualização tecnológica, reconfiguração, parametrização e sustentação de solução de telefonia IP, em ambiente de produção, com foco em soluções do fabricante Avaya ou tecnologia equivalente em complexidade operacional;
- 9.34.1.2. execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto da contratação, contemplando, no que couber, atividades de manutenção preventiva e corretiva, atualização de versões, aplicação de patches e firmwares, reconfiguração de ambientes, parametrização da solução, suporte técnico remoto e presencial, substituição de componentes, administração de ramais e perfis, tratamento de incidentes e restabelecimento da operação;
- 9.34.1.3. atuação em ambiente de produção com grau de complexidade compatível com a solução pretendida, abrangendo, quando aplicável, plataforma central de telefonia IP, terminais IP, recursos de segurança de borda, integrações, mecanismos de redundância, alta disponibilidade e continuidade dos serviços;

9.34.1.4. experiência prévia na execução contínua, por período mínimo de 12 (doze) meses, de serviços compatíveis com o objeto, em ambiente corporativo de telefonia IP com porte equivalente a, no mínimo, 750 (setecentos e cinquenta) ramais VoIP, quantitativo correspondente a 50% (cinquenta por cento) da capacidade licenciada de 1.500 (mil e quinhentos) ramais atualmente existente no ambiente compartilhado entre o Ministério dos Transportes e o Ministério de Portos e Aeroportos, ou em ambiente de complexidade técnico-operacional equivalente;

9.34.1.5. Para fins de comprovação da capacidade técnica relativa ao fornecimento dos bens, a licitante deverá apresentar um ou mais atestados que comprovem o fornecimento de aparelhos telefônicos IP corporativos com características compatíveis com os perfis licitados, em quantitativo mínimo de 36 (trinta e seis) unidades, correspondente a aproximadamente 20% (vinte por cento) do quantitativo total estimado de 176 (cento e setenta e seis) aparelhos, incluindo, quando aplicável, fornecimento com garantia.

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

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

9.34.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços ou entregues os bens, entre outros documentos.

9.35. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados ou fornecimentos realizados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do fornecedor.

9.36. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.37. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitidos em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Qualificação Técnico-Profissional

9.38. A licitante deverá demonstrar que dispõe de equipe técnica qualificada para a execução do objeto, composta por profissionais com conhecimento compatível com a solução ofertada, aptos a atuar em atividades de implantação, atualização tecnológica, operação assistida, manutenção especializada, suporte técnico e resolução de falhas.

9.38.1. A equipe técnica deverá possuir capacitação adequada nas tecnologias empregadas, preferencialmente mediante certificações oficiais do fabricante Avaya ou credenciais equivalentes aceitas pelo mercado, de modo a assegurar que os serviços sejam executados em conformidade com as melhores práticas técnicas e operacionais do setor de telecomunicações.

9.38.2. O responsável técnico e os demais profissionais-chave alocados à execução contratual deverão possuir qualificação compatível com os componentes da solução, abrangendo, no que couber, telefonia IP corporativa, implantação e migração de ambiente, operação assistida, URA, SBC, integrações, atualização de versões, suporte técnico remoto e presencial, segurança, redundância, alta disponibilidade e continuidade dos serviços.

9.39. A licitante deverá apresentar declaração de disponibilidade da equipe técnica indicada, bem como relação dos profissionais-chave vinculados à execução contratual, contendo, no mínimo, nome, função e qualificação compatível com o objeto, sem prejuízo de a Administração solicitar, quando entender necessário, documentos complementares comprobatórios da efetiva disponibilidade.

9.40. Não serão admitidos profissionais que, na forma da legislação aplicável, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, em decorrência de ato profissional de sua responsabilidade, quando tal condição restar comprovada nos autos.

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

9.42. Os documentos comprobatórios da qualificação técnico-profissional poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor, quando cabível, e deverão guardar pertinência com o escopo da contratação, especialmente quanto à solução Avaya atualmente adotada pelo Ministério, à necessidade de atualização tecnológica do ambiente, à manutenção da continuidade dos serviços e à criticidade das comunicações institucionais.

Disposições gerais sobre habilitação

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

9.44. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 9.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

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

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

Documentação complementar para cooperativas

9.48. Na hipótese de participação de sociedade cooperativa, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.48.1. 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;

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

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

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

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

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

9.48.6.1. ata de fundação;

9.48.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.48.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.48.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias.

9.48.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

9.48.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

9.48.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, correspondente ao valor máximo aceitável, é de **R\$ 1.939.650,00 (um milhão, novecentos e trinta e nove mil, seiscentos e cinquenta reais)**, conforme os custos unitários constantes da tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Gestão/unidade: 390004;

II. Fonte de recursos: Ação 2000;

III. Programa de trabalho: 26.122.0032.2000.0001;

IV. Elemento de despesa: 339037; e

V. Plano interno: não há.

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

13. Não se aplica.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Por meio deste instrumento, (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Edital*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

15. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

15.1. São obrigações do Contratante:

- 15.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o Termo de Referência e seus anexos;
- 15.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 15.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;
- 15.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 15.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 15.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;

15.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e no Termo de Referência;

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

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

15.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

15.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

15.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

15.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

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

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

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

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

15.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis.

15.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

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

16. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

16.1 O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes do Termo de Referência e deste Anexo, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

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

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

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

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

16.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

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

16.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do Contratado;

16.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

16.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

- 16.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 16.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 16.8. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 16.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;
- 16.10. Cumprir, durante todo o período de execução contratual, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- 16.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pela fiscalização contratual, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 16.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do objeto;
- 16.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 16.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 16.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato. com habilitação e conhecimento adequados
- 16.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 16.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 16.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 16.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congêneres;
- 16.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 16.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 16.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 16.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 16.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 16.24.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 16.25. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 16.26. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 16.27. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 16.28. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

- 16.29. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 16.30. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 16.31. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 16.32. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 16.33. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

17. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 17.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 17.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 17.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 17.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de sub operação firmados ou que venham a ser celebrados pelo CONTRATADO.
- 17.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 17.6. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 17.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 17.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 17.9. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 17.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 17.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 17.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 17.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

18. ALTERAÇÕES

- 18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 18.2. CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato
- 18.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

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

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

19. 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](#).

GUILHERME JABORANDY DE PAULA ALVES

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 26/08/2026 às 11:20:56.