

# TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº 23069.164153/2024-71)

**Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022**

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada, que possua outorga da ANATEL, para prestação de serviços de telefonia fixo comutada (STFC), considerando uma solução tecnológica de telefonia com PABX Virtual, hospedada em nuvem, com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo- móvel. Esta contratação inclui também a prestação de serviços de implantação, fornecimento de ferramentas e softwares necessários, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte do sistema de gerenciamento e monitoramento e a disponibilização de Software que permita efetuar ligações (STFC) pelo sistema ofertado para: Computadores (softphone), aplicativos APP no Celular (softphone para IOS-Apple e Android) e telefones IP, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UND	QTD	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Assinatura de 2000 Licenças de RAMAIS com ligações ilimitadas (Local e DDD), aplicativo para computador, tablet e smartphone e portal de gerenciamento, sem fornecimento de aparelho.	26107	MÊS	48	R\$ 70.520,00	R\$ 3.384.960,00
2	Assinatura de 10 Licenças de URA (Unidade de Resposta Audível)	26107	MÊS	48	R\$ 328,27	R\$ 15.756,80
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$ 70.848,27</b>	<b>R\$ 3.400.716,80</b>

1.2. O quantitativo de assinaturas de licença previstas para o item 1 (2000) e o de assinaturas de licença de URA para o item 2 (10), poderá ser requisitado ao longo da contratação, de forma progressiva, conforme necessidades administrativas e dentro do prazo contratual, não gerando assim, inicialmente, a obrigação de a Administração contratar o total previsto para ambos os itens de uma só vez.

1.3. No preço proposto devem estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos como: transportes, impostos de qualquer natureza e despesas diretas ou indiretas para a realização das atividades relacionadas à contratação.

1.4. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por Preço Unitário do Lote a qual o licitante participar.

1.6. O prazo de vigência da contratação é de 48 (quarenta e oito meses) contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

1.7. Trata-se de contratação de serviço contínuo, que visa atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

1.8. Não se justifica o parcelamento do objeto, conforme exposto no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

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

## **2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. Estes serviços que se pretende contratar têm características acessórias e complementares, aderindo-se perfeitamente às disposições contidas no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, podendo, portanto, serem objeto de terceirização por não possuir correlação com as atribuições dos cargos de seu quadro de servidores.

2.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

2.4. Descrição dos serviços

### **2.4.1. SOLUÇÃO EM NUVEM**

2.4.1.1. O serviço a ser contratado deve contemplar plataforma multicanal integrada para comunicação corporativa e para o atendimento, que vai proporcionar a esta Universidade maior eficiência e o gerenciamento do relacionamento do atendimento com o usuário.

2.4.1.2. Com uma ferramenta multicanal em nuvem que reúna todas as funções contidas neste termo de referência, é possível garantir uma comunicação corporativa flexível e, do mesmo modo, que o usuário tenha igualdade de tratamento de suas demandas por serviços e por informações.

### **2.4.2. FUNÇÕES BÁSICAS DA SOLUÇÃO EM NUVEM**

a) Chamada em espera: consiste no envio de um tom audível a um assinante em conversação, informando que existe a tentativa de se estabelecer outra conexão com seu número de ramal. Através de determinados procedimentos, o usuário chamado pode reter a ligação em curso e atender à segunda ligação ou realizar outras atividades;

b) Captura de chamada: permite ao usuário capturar chamadas destinadas a qualquer outro ramal;

c) Consulta e transferência: Permite que a chamada destinada a um determinado ramal seja transferida para outro;

d) Não perturbe: consiste no encaminhamento de todas as chamadas dirigidas ao ramal para o atendimento em uma máquina anunciadora que avisa da programação efetuada;

e) Desvio incondicional de chamada: transferência a um ramal definido, independente da condição;

f) Desvio de chamada: que deve ocorrer se o ramal não for atendido, estiver ocupado ou indisponível;

g) Rediscagem: que permite discar o último chamado;

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

- h) Softphone: o ramal fixo deve permitir a utilização de um softphone em computador ou dispositivo móvel;
- i) Smartphone: o ramal fixo deve permitir a utilização de um smartphone.
- j) Aparelho IP: o ramal fixo deve permitir a utilização de um aparelho IP, onde existe alguma infraestrutura de conectividade à rede IP desta Universidade;
- k) Plano de chamadas: deve permitir que a administração configure diferentes perfis de chamada de entrada/saída;
- l) Log de chamadas: possibilidade de se visualizar o histórico de ligações realizadas, perdidas e recebidas.

### 2.4.3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- a) Serviço de Disponibilização de solução tecnológica de telefonia e PABX Virtual hospedada em nuvem, na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil);
- b) Portabilidade numérica conforme regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL.
- c) Treinamento, de no mínimo 3 horas, aos Gestores do sistema de telefonia, no mínimo 4, indicados pela Universidade.

### 2.4.4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 2.4.4.1. Características Gerais da Solução Telefonia com tráfego ilimitado - Armazenado no ambiente da Contratada (Nuvem):

2.4.4.1.1. A CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

2.4.4.1.2. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância deve permitir a realização de chamadas para telefones fixos e para telefones móveis:

- a) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Órgão. para telefones fixo nesta mesma área.
- b) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Órgão, para telefones móveis nesta mesma área.
- c) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD).
- d) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

2.4.4.1.3. A Solução deverá possuir interface de gerenciamento WEB, em Português do Brasil, com compatibilidade no mínimo com os navegadores, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões atualizadas.

2.4.4.1.4. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverão ser disponibilizados através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de usuários, definindo níveis de acesso a cada perfil.

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

2.4.4.1.5. Não serão aceitos soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.

2.4.4.1.6. A solução deve seguir o plano geral de metas de universalização da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para a área de cobertura dos códigos de área (21, 22 e 24) do estado do Rio de Janeiro, do tipo discagem direta a ramal (DDR).

2.4.4.1.7. A CONTRADADA deve considerar o fornecimento de, no mínimo, 10 URAs (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL), sem custo adicional.

2.4.4.1.8. A Solução de UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL do PABX Virtual em Nuvem (URA), deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

- a) Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;
- b) Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.
- c) O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);
- d) Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento;
- e) A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando usuários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento;
- f) Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;
- g) Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;
- h) Deve possuir a funcionalidade de música em espera;
- i) Deve ser fornecidos treinamentos sobre as funcionalidades, modos de configuração e operação da solução da URA, inclusive procedimentos para alteração de menus.

2.4.4.1.9. Solução de RAMAL do PABX Virtual em Nuvem, deve possuir as seguintes características:

- a) Cada licença de ramal deverá permitir o uso simultâneo de até 3 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos;
- b) Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea.
- c) Deve suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).
- d) Deve permitir a discagem por ramal para chamadas internas;
- e) Deve possibilitar a criação de grupos de atendimento.
- f) Deve permitir retornar a chamada de seu aparelho, mesmo que ela não tenha sido atendida;
- g) Deve possuir Serviço de Chamada em espera;
- h) Deve permitir Identificação do número chamador (BINA);

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

i) Deve possibilitar desvio para os seguintes casos:

- incondicional. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
- em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
- por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
- quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).

j) Deve possibilitar transferência de chamadas.

k) Deve possibilitar captura de chamadas.

l) Deve possibilitar rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.

m) Deve permitir a restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).

n) Deve permitir o bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras, inclusive as oriundas de prefixo 0303, e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.

### 2.4.5. DO LICENCIAMENTO DO SOFTWARE

2.4.5.1. O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução.

a) Deve estar contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico.

b) Serão de responsabilidade da Contratada o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pela Contratante;

c) Deverá ser fornecida a licença de softphone para PC, Notebook, tablet e para celular (APP) para cada ramal sem custo adicional;

### 2.4.6. SOFTPHONE IP E SMARTPHONE PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS OU DESKTOPS:

a) Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência em cada sala pessoal, com no mínimo 2 participantes internos;

b) Deve possuir, quando for o caso de necessitar instalação em desktops ou notebooks, versões para sistemas operacionais Windows 10 ou superior, iOS 10 ou superior, bem como Android 9 ou superior, para instalação em Tablets e Celulares;

c) Deve possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

d) Deve permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos, sem interrupção da ligação original;

e) Deve suportar transferência de chamadas

f) Deve suportar retenção de chamada

g) Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo;

h) A licença deve tornar possível a comunicação com os aparelhos IP, softphone e smartphone da contratada;

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

i) A licença deve fornecer um histórico de chamadas, incluindo ligações não atendidas;

j) A licença deve possibilitar a configuração de estado ausente ou ocupado.

### 2.4.7. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

#### 2.4.7.1. AMBIENTE INSTALAÇÃO DA CONTRATADA (NUVEM)

2.4.7.1.1. A infraestrutura para a hospedagem do sistema e do banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA, na modalidade "Computação em nuvem", sob a modalidade Software como Serviço- SAAS;

2.4.7.1.2. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em nuvem deverá ser situado em território brasileiro, para fins de evitar/minimizar latência;

2.4.7.1.3. A CONTRATADA deverá garantir a replicação e cópias de segurança (backups) de todos os dados da solução;

2.4.7.1.4. A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters seguros e estáveis. Deverá, portanto, possuir redundância de datacenters e servidores suficientes, de modo a não haver ponto único de falha e proporcionar alta disponibilidade do serviço, com garantia mínima de 99,6%;

2.4.7.1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o provimento de absolutamente todos os recursos necessários à operacionalização livre e desembaraçada da solução, cabendo à CONTRATANTE, unicamente, prover a conexão de internet e os equipamentos;

2.4.7.1.6. A infraestrutura da CONTRATADA deverá garantir ainda a operacionalização do sistema pela CONTRATANTE de forma rápida, segura e ininterrupta observado também a segurança e integridade dos dados e informações trafegadas no âmbito de operação do sistema, bem como da respectiva base de dados.

#### 2.4.7.2. DA INSTALAÇÃO DE SOFTPHONE NOS COMPUTADORES DA CONTRATANTE

##### 2.4.7.2.1. Windows (Configurações mínimas):

a) Processador 2GHz ou superior;

b) Memória 2 GB RAM;

c) Espaço em disco de 300MB;

d) Sistema Operacional Microsoft Windows 10;

e) Conexão com a Internet;

f) Placa de Som Full duplex, 16-bit, ou o uso de headset em sua USB;

g) Placa de Video com suporte a DirectX 9.0c;

##### 2.4.7.2.2. Mac (Configurações mínimas):

a) Processador 2GHz ou superior;

b) Memória de 2 GB RAM;

c) Espaço de Disco de 300MB;

d) Hard Disk Space 300MB;

e) Sistema Operacional MacOS 10.13 (Superior Sierra);

f) Conexão com Internet;

g) Placa de Som Full duplex, 16-bit, ou o uso de headset em sua USB;

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

h) Placa de Vídeo com suporte a DirectX 9.0c.

2.4.7.2.3. APP NO CELULAR (SOFTPHONE):

2.4.7.2.4. Deve estar disponível nas lojas virtuais para IOS-Apple e Android;

2.4.7.2.5. Deve suportar também, além das versões atuais do IOS e Android, pelo menos, até 3 versões anteriores a vigente, no momento da implementação.

2.4.8. PORTAL DE RELATÓRIOS

2.4.8.1. O portal de relatórios deve estar disponível para o administrador do portal web com várias funções para a monitoria dos sistemas, como dashboard de chamadas, gráficos de utilização e detalhamento de chamadas:

I) Deverá fornecer sistema de bilhetagem das ligações realizadas;

II) O sistema de gerenciamento deverá permitir a centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais e códigos pessoais individuais sobre o todo o sistema;

III) Os relatórios devem ser gerados para acesso via web;

IV) O sistema deverá possuir um programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais, bidirecionais com emissão de relatórios programáveis do tipo:

a) Número do assinante chamador (Entrada ou Saída);

b) Data do Registro da Chamada (Entrada ou Saída);

c) Hora e minuto da chamada (Entrada ou Saída);

d) Canal ou Linha troncos ocupada (Entrada ou Saída);

e) Número Telefônico (Entrada ou Saída);

f) Relatório de Ligações por usuário;

g) Relatório de Ligações por código de Usuário;

h) Relatório de Ligações por Departamento;

i) Relatório de Ligações por Linha tronco;

j) Relatório de ligação por tempo de chamada;

k) Relatório de ligação por data e Hora.

2.4.9. DOS BENEFÍCIOS FUNCIONAIS E FINANCEIROS:

2.4.9.1. Facilidade de instalação: Dependente apenas de uma operadora e um software de gerenciamento, será simples a administração do sistema, com funções como incluir, remanejar ou remover um ramal a qualquer momento.

2.4.9.2. Facilidade no gerenciamento: Com a possibilidade de concentrar toda a solução de infraestrutura, hardware e software, além de toda a sua implantação e manutenção sob a gestão e execução de uma única empresa, será possível eliminar os riscos de inconsistências tecnológicas e divergências entre tecnologias e entre técnicos de suporte,

2.4.9.3. Eliminação de cabeamento de telefonia: O serviço de telefonia fixo comutada (STFC), sendo uma solução tecnológica de telefonia e PABX Virtual hospedada em nuvem, permitirá conectar diversos tipos de equipamento a partir do seu telefone IP, Softphone, App no smartphone / tablet ou aparelhos

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

telefônicos diretamente em portas de rede ou na rede WIFI, um produto de voz, vídeo, imagens, compartilhamento de arquivos com funcionamento 100% pela internet

2.4.9.4. Facilidades do sistema: Esta tecnologia é totalmente baseada em software, ficará simples e de menor custo atualizar os recursos disponíveis, como por exemplo: correio de voz, URA, transferência de chamadas, entre outros.

2.4.9.5. Mobilidade no trabalho: A implementação de uma central de telefonia, com essas características, permite que os usuários, levem consigo o seu ramal e todas as facilidades associadas para diferentes localidades, será possível se conectar ao ramal estando em home office, ou em viagem em outras unidades da Federação.

2.4.9.6. Benefícios Financeiros:

- a) Eliminação dos custos de manutenção e atualização de um PABX físico;
- b) Eliminação dos custos com INFRAESTRUTURA: sem instalação no ambiente;
- c) Eliminação dos custos com as tarifas nas ligações;
- d) Plano de voz ilimitada, valores fixos.

2.4.10. DA PORTABILIDADE NUMÉRICA:

2.4.10.1. A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada na Universidade Federal Fluminense (Niterói e Unidades no Interior do Estado) conforme critérios de portabilidade regulamentados pela;

2.4.10.2. A Portabilidade deverá ocorrer após a assinatura do contrato, em data a ser acordada com o setor de Telefonia da CONTRATANTE, sem prejuízo dos prazos estipulados neste T.R, para aproximadamente 1.000 ramais.

2.4.11. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.4.11.1. A numeração telefônica utilizada deverá seguir os prefixos locais de telefonia fixa compatíveis com o DDD das localidades em que se encontram as unidades da Universidade Federal Fluminense, de acordo com a tabela no Item 11 - DOS ENDEREÇOS E DISTRIBUIÇÃO DOS RAMAIS/NUMERAÇÃO;

2.4.11.2. Deverão ser oferecidos relatórios para o administrador do portal web com funções para a monitoria dos sistemas, como dashboard de chamadas, gráficos de utilização e detalhamento de chamadas;

2.4.11.3. O serviço deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

2.4.11.4. A contratada deve fornecer meios para que se restrinjam outros gastos financeiros, através da realização de bloqueios para serviços como:

- a) Ligações a cobrar recebidas;
- b) Ligações de longa distância internacional (LDI) para telefones móveis ou fixos.

2.4.11.5. A contratada deverá manter um canal de comunicação disponível, para acolhimento de chamadas técnicas vinte e quatro horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

2.4.11.6. O prazo de atendimento para chamada técnica é de no máximo 8 (oito) horas, a contar do registro da solicitação.

2.4.11.7. A conclusão do atendimento deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Casos omissos e de alta complexidade serão tratados junto a equipe de fiscalização.

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

- 2.4.11.8. Os ramais deverão realizar funções básicas de um PABX conforme descritas no ITEM: “  
2.4.2 - FUNÇÕES BÁSICAS DA SOLUÇÃO EM NUVEM”
- 2.4.12. DAS NOVAS SOLICITAÇÕES DE LICENÇAS (ADITIVO DE ACRÉSCIMO)
- 2.4.12.1. Poderão ser solicitados por esta Universidade ramais fora da relação inicialmente prevista em contrato;
- 2.4.12.2. Os ramais solicitados fora do número previsto, deverão seguir os mesmos critérios de instalação inicial previsto, sendo formalizados, se for o caso, por meio de aditivo contratual.
- 2.4.12.3. Os eventuais aditivos contratuais deverão respeitar os limites estabelecidos por lei.
- 2.4.12.4. Para instalação de novas licenças que não estejam previstos na demanda inicial, esta Universidade expedirá o pedido em processo próprio e encaminhará aos Fiscais de Contrato, para providências cabíveis.
- 2.4.12.5. O prazo de instalação deverá ser de até 20 (vinte) dias úteis contados do recebimento das Notas de Empenho, podendo ser prorrogado por igual período, desde que a empresa apresente motivos justificáveis e que seja aceito pela Administração.
- 2.4.12.6. As faturas mensais deverão sempre ser emitidas considerando apenas a quantidade de RAMAIS instalados, operacionais e em pleno funcionamento no mês anterior ao faturamento.
- 2.4.13. DA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DAS LICENÇAS (ADITIVO DE SUPRESSÃO)
- 2.4.13.1. Pedidos de cancelamento das licenças, por vontade da Administração da Universidade, deverão ser realizados pelos fiscais, através dos canais de comunicação disponibilizados pela empresa.
- 2.4.13.2. Para o cancelamento a que se refere o item acima a Contratada deverá registrar o pedido de cancelamento e suspender o fornecimento de forma imediata.
- 2.4.13.3. Ao ser solicitado o cancelamento, a cobrança do serviço deve ser interrompida em até 1 (um) dia útil, somente poderão ser cobrados valores de mensalidade proporcionais ao tempo do fechamento do último ciclo de faturamento.
- 2.4.13.4. Ao solicitar o pedido de cancelamento do ramal, a Contratada deverá encaminhar a relação dos ramais cancelados do mês de faturamento correspondente para, em paralelo se iniciar processo de aditivo contratual para supressão contratual pelo fiscal de contratos para formalizar o aditamento.
- 2.4.13.5. As faturas mensais deverão sempre ser emitidas considerando apenas a quantidade de RAMAIS instalados, operacionais e em pleno funcionamento no mês anterior ao faturamento.
- 2.4.14. DO TREINAMENTO DO SISTEMA DE TELEFONIA
- 2.4.14.1. A CONTRATADA deverá capacitar no mínimo 4 servidores da Universidade Federal Fluminense, quanto a utilização do sistema gerenciador de ligações, emissão de relatórios gerenciais e o que mais for necessário a boa administração da solução;
- 2.4.14.2. A CONTRATADA deverá dispor de canal de atendimento através de número 0800 e vinculação de número da Contratada na URA (Unidade de Resposta Audível) da Divisão de Telefonia (DTEL/CTE/STI) da Universidade Federal Fluminense para efetuar treinamentos;
- 2.4.14.3. O treinamento será realizado após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas por esta Universidade;
- 2.4.14.4. O treinamento deverá ser realizado por time de especialistas, de forma presencial ou remota;
- 2.4.15. DO SUPORTE TÉCNICO DO SISTEMA DE TELEFONIA

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

2.4.15.1. A CONTRATADA deverá fornecer canais de atendimento através de plataforma WEB, e-mail, número 0800 e vinculação de número da Contratada na URA (Unidade de Resposta Audível) da Divisão de Telefonia (DTEL/CTE/STI) da Universidade Federal Fluminense para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.

2.4.15.2. A Divisão de Telefonia (DTEL/CTE/STI) da Universidade Federal Fluminense deverá ser acionada tecnicamente pela CONTRATADA somente no caso que se refere à infraestrutura de internet para possibilitar a funcionalidade do serviço de telefonia de PABX NA NUVEM. O suporte técnico ao usuário será efetuado diretamente com a CONTRATADA;

2.4.15.3. O canal de atendimento WEB deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- a) O número de protocolo do atendimento;
- b) A data e hora de registro e de conclusão do atendimento;
- c) A classificação de Severidade (Alta, Média, Baixa);
- d) A síntese da demanda;
- e) O encaminhamento dado pela CONTRATADA;

2.4.15.4. A CONTRATADA deverá oferecer suporte imediato de um time de especialistas;

2.4.15.5. Quando a solução apresentar falhas, seja no âmbito da plataforma ou da aplicação do cliente, o reparo será de inteira responsabilidade do prestador de serviço, respeitando o SLA acordado;

### 3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

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

I) ID PCA no PNCP: DFD

II) Data de publicação no PNCP: 19/05/2023

III) Classe/Grupo: 142 - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS

a) O presente TERMO DE REFERÊNCIA visa definir os parâmetros para a contratação, na expectativa de garantir a melhoria dos serviços de comunicação desta instituição, considerando os melhores padrões e práticas existentes neste quesito, até o momento atual.

b) Os serviços de telefonia se enquadram na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei Federal nº 14.133/2021, haja vista possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

c) Trata-se de serviços essenciais à instrumentalização das atividades prestadas pela Universidade Federal Fluminense, proporcionando canais de atendimento ao público interno e externo, e especialmente às necessidades gerais desta Universidade, uma vez que o compartilhamento de informações é fundamental para a operacionalização dessas atividades, em Niterói e no interior do Estado.

d) Caracteriza-se como um dos principais meios de comunicação utilizados pela Universidade Federal Fluminense, tanto para cumprimento dos fins institucionais, acadêmicos e administrativos, quanto para atendimento a população. A utilização deste meio de comunicação requer um mecanismo de constante atualização tecnológica e segurança operacional, com a finalidade de assegurar a continuidade e a manutenção dos serviços prestados.

e) Nesta esteira, destaca-se que a continuidade na prestação deste serviço torna imperativa a

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

contratação de empresa para prestação de serviço de telefonia, de modo a suprir as necessidades de comunicações telefônicas desta Instituição, com economicidade e eficiência.

f) A presente contratação objetiva selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos.

g) Além do potencial de economia, a centralização da aquisição viabiliza a padronização das especificações dos serviços prestados, bem como a integração com ferramentas colaborativas.

### 3.3. DOS RESULTADOS E OBJETIVOS

A necessidade de integrar os serviços e de implementar ferramentas de inteligência cognitiva, bem como o objetivo de melhorar de forma contínua o atendimento ao usuário, têm motivado a contratação de uma nova solução com características que atendam de forma mais adequada às necessidades atuais da Universidade Federal Fluminense, que espera alcançar os seguintes resultados:

- a) Melhoria do processo de comunicação, interna e externa;
- b) Simplificação do trabalho remoto, considerando a o adicional de mobilidade;
- c) Padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao usuário;
- d) Facilidade no acompanhamento dos atendimentos realizados, tendo clareza das etapas envolvidas;
- e) Sistema integrado de informação e base de dados unificada dos atendimentos;
- f) Disponibilização de informações e dados consistentes sistematizados dos atendimentos;
- g) Melhoria da gestão dos serviços atendidos;
- h) Avaliação da satisfação de usuários;
- i) Disponibilizar ao usuário atendimento 24 x 7.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Requisitos Legais

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

### Sustentabilidade

4.2. A contratada deverá cumprir, no que couber, as orientações da Instrução Normativa nº 01/2010 (<https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-01-de-19-de-janeiro-de-2010>), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG), referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental, bem como disposições do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (<https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>).

### Subcontratação

4.3. Será permitida conforme item 6.1.3.

### Garantia da Contratação

4.4. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, já que objeto da contratação não é com cessão de mão de obra.

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.9. Designar equipe de servidores do Órgão para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto da contratação, nos termos fixados no art. 117 da Lei 14.133/2021;
- 5.1.10. Exigir, por intermédio da Fiscalização, o cumprimento integral das obrigações assumidas pela CONTRATADA, observadas rigorosamente as condições contidas neste Termo de Referência;
- 5.1.11. Prover condições que possibilitem e facilitem a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência;
- 5.1.12. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários ao bom andamento das atividades;
- 5.1.13. Receber, analisar e atestar as notas fiscais/faturas que são de responsabilidade da CONTRATADA, nos termos fixados neste Termo de Referência;
- 5.1.14. Intervir, cautelar e diretamente, na execução do contrato para fins de evitar possíveis danos ao interesse público primário, nas situações e nos limites previstos na legislação vigente;
- 5.1.15. Aplicar, mediante processo administrativo, eventuais sanções administrativas nos casos de ilícitos ou inadimplementos contratuais por parte da CONTRATADA (e seus prepostos, responsáveis e empregados);
- 5.1.16. Exigir, durante toda a vigência do contrato, a manutenção das condições de habilitação em compatibilidade com as regras exigidas na licitação;
- 5.1.17. Alterar, mediante aditamento, o escopo do objeto definido neste Termo de Referência, sempre no sentido de melhor atender ao interesse público primário e observados os limites legalmente fixados, mediante prévio pronunciamento da Fiscalização;
- 5.1.18. Assegurar o acesso de pessoal autorizado pela CONTRATADA, desde que devidamente identificados, para a execução do objeto contratado, tomando todas as providências necessárias;
- 5.1.19. Controlar as ligações realizadas, documentando as ocorrências havidas;

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

- 5.1.20. Registrar eventuais ocorrências e anormalidades na prestação dos serviços;
- 5.1.21. Observar as demais obrigações decorrentes da legislação correlata;
- 5.1.22. Cumprir e fazer cumprir todas as demais disposições contidas neste Termo de Referência.

### 5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.10. Realizar treinamento sobre software de telefonia aos gestores;
- 5.2.11. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas pelo Regimento Interno desta Universidade;
- 5.2.12. Levar, imediatamente, ao conhecimento da Fiscalização Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;
- 5.2.13. Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório;
- 5.2.14. Executar o objeto em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);
- 5.2.15. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.16. Indicar, após a assinatura do contrato, junto a esta Universidade, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA.
- 5.2.17. Paralisar, por determinação desta Universidade, 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;
- 5.2.18. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

- 5.2.19. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais e softwares empregados;
- 5.2.20. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- 5.2.21. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Universidade Federal Fluminense, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.22. Acatar as orientações da Universidade Federal Fluminense, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 5.2.23. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma da Lei nº 14133/2021, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
- 5.2.24. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da Universidade Federal Fluminense;
- 5.2.25. Não fazer uso das informações prestadas pela Universidade Federal Fluminense para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.26. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 5.2.27. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
- 5.2.28. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a Universidade Federal Fluminense as informações técnicas, com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para esta.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. O prazo para o início da execução dos serviços será de, no máximo, 20 (vinte) dias, contados a partir da assinatura do contrato ou Ordem de Início dos Serviços.

6.1.2. Deverá haver a indicação, para registro, do responsável técnico pelo projeto proposto;

6.1.3. Será admitida a terceirização das operações de instalação e manutenção, necessários para o efetivo fornecimento do objeto da presente contratação;

6.1.4. O Objeto deste contrato deverá estar disponível para plena utilização em até 20 (Vinte) dias úteis da Nota de Empenho;

6.1.5. Os serviços serão prestados remotamente.

6.1.6. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.6.1. Cronograma de realização dos serviços

6.1.6.1.1. DO PLANO DE INSTALAÇÃO INICIAL

6.1.6.1.2. O prazo para instalação é de 20 dias após a assinatura do contrato ou Ordem de Início dos Serviços, de acordo com o quadro abaixo:

ITEM	ATIVIDADE OU SERVIÇO	MÉTRICA	PRAZO
01	Ativação das licenças para uso em terminais de multimídia (endpoints), desktop, tablets e smartphones e telefones IP.	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	20 dias
02	Apoio à instalação/configuração remota dos terminais multimídia (endpoints) e telefones IP.	Prazo em dias úteis após assinatura do contrato.	20 dias
03	Portabilidade numérica.	Prazo em dias corridos após ativação e testes dos endpoints.	15 dias

6.1.6.2. PRAZO PARA REPARO

6.1.6.2.1. O suporte técnico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, para atendimento às solicitações de reparo.

6.1.6.2.2. O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço. A Contratada deverá informar a esta Universidade, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades. Para os padrões segue descrito abaixo:

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

Natureza	Tempo	Descrição
Crítico	4 Horas	Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do grupo.</li> </ul>
Majoritário	8 Horas	Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos Ramais;</li> </ul>
Minoritário	24 Horas	São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos. Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não completamento de chamadas para determinados números.</li> <li>• Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.</li> </ul>

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

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

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

6.1.6.2.6. Havendo descumprimento dos tempos de atendimento pactuados acima, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA o disposto no Anexo I-E – Instrumento de Medição de Resultado, limitadas ao máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal a ser pago. A aplicação desta se dará no mês corrente ao ocorrido.

6.1.6.2.7. O valor total do desconto no período será igual ao somatório dos descontos de cada ocorrência de não atendimento dos níveis de serviço especificados;

6.1.6.2.8. O atendimento da demanda só será considerado concluído depois de aceite formal da equipe técnica do CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não ratifique a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto, reiniciando a contagem do tempo para efeito de cálculo do

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

Tempo de Atendimento. Nesse caso, o CONTRATANTE fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas;

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

6.2. A proposta de preços deverá conter as seguintes informações, entre outras:

- a) Indicar o prazo de validade de 60 (sessenta) dias corridos;
- b) O preço ofertado deve ter a inclusão dos tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução;
- c) Indicar expressamente endereço completo da empresa proponente, inclusive eletrônico (e-mail da empresa), bem como telefones para contatos, para fins de futuras notificações e intimações de obrigações relativas à futura contratação.

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

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

### **Mecanismos formais de comunicação**

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

- 6.4.1. Ordem de Serviço;
- 6.4.2. Ata de Reunião;
- 6.4.3. Ofício;
- 6.4.4. E-mails e Cartas;

### **Formas de Pagamento**

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

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

6.6. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

### Preposto

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

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

### Reunião Inicial

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

7.8. Na reunião inicial, será apresentado o plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022.

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

### Fiscalização

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

### **Fiscalização Técnica**

7.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.11.1. O fiscal técnico do contrato anotarà no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

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

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

7.11.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).

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

### **Fiscalização Administrativa**

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

7.13. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.13.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

### **Gestor do Contrato**

7.14. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

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

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

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

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

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

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

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

### 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto no Anexo I-E – Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

#### 8.2. Do recebimento

8.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 20 (vinte) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

8.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

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

8.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

8.8. 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

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

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.

8.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

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

8.11. 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.

8.12. 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.

8.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e conseqüente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

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

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

8.16. 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**

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

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

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

- 8.19.1. o prazo de validade;
- 8.19.2. a data da emissão;
- 8.19.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.19.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.19.5. o valor a pagar; e
- 8.19.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.20. 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;

8.21. 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.

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

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

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

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

8.26. 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**

- 8.27. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 8.28. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

- 8.29. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 8.30. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.31. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 8.32. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 8.33. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### **Cessão de crédito**

- 8.34. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.
- 8.34.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.
- 8.35. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.36. 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.
- 8.37. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).
- 8.38. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

## 9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO 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.
- 9.2. O modo de disputa será aberto.
- 9.3. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.
- 9.3.1. As regras de desempate entre propostas são aquelas discriminadas no Edital.

### Regime de execução

- 9.4. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

### Da Aplicação da Margem de Preferência

- 9.5. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

### Exigências de habilitação

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

#### Habilitação jurídica

- 9.7. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.8. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.9. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.10. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).
- 9.11. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.12. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 9.13. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

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

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

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

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

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

9.18. 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;

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

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

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

9.22. 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**

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

9.23.1. Caso não tenha data de vigência expressa na Certidão, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias após a emissão.

9.23.2. Caso a certidão apresente data de vigência expressa pelo Cartório Distribuidor, essa prevalece sobre o item anterior (9.23.1);

9.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

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

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

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

9.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

9.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido de, no mínimo, 10% do valor total estimado da contratação.

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

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

### **Qualificação Técnica**

9.28. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

9.29. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

9.31. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 2 anos na prestação dos serviços, com os quantitativos mínimos de 400 para o item 1 (assinaturas RAMAIS) e 2 para o item 2 (assinaturas URAs), sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 2 anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;

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

9.33. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017;

9.34. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017;

9.35. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

9.36. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.36.1. 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;

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

9.36.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço; 8.31.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

## TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

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

9.36.5. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e 8.31.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

### 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 3.400.716,80 (Três milhões, quatrocentos mil, setecentos e dezesseis reais e oitenta centavos).

10.2. No valor máximo, estão inclusas todas as despesas com: materiais; mão-de-obra e encargos sociais; trabalhistas e previdenciários; combustível; transporte; serviço de manutenção; seguro; lucros e todas as demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.

### 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Após aprovação deste Termo de Referência, será indicado disponibilidade orçamentária, através de Pré-Empenho, indicando os recursos necessários ou de outro documento comprobatório.

### 12. DOS ENDEREÇOS E DISTRIBUIÇÃO DOS RAMAIS/NUMERAÇÃO

Unidade	Endereço para instalação	Quantidade RAMAIS-IP
Campi e Unidades em Niterói – RJ (021)	Rua Miguel de Frias, 9, Icaraí, Niterói, RJ.	1750
Escola de Engenharia Industrial Metalúrgica de Volta Redonda (024)	Av. dos Trabalhadores, 420, Volta Redonda, RJ.	90
Instituto de Ciências Exatas e Instituto de Ciências Humanas e Sociais de Volta Redonda (024)	Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira, 783, Volta Redonda, RJ.	60
Escola de Engenharia de Petrópolis (024)	Rua Domingos Silvério, s/n, 1º andar, Petrópolis, RJ.	7
Instituto de Ciências da Sociedade (022)	Rua Aloisio da Silva Gomes, 50, Cidade Universitária de Macaé, Macaé, RJ.	4
Instituto de Educação Angra dos Reis (024)	Av. do Trabalhador, 179 - Jacucanga – Angra dos Reis - RJ	2
Instituto de Educação Angra dos Reis (024)	Av. Vereador Benedito Adelino - Retiro, Angra dos Reis - RJ	4
ICSDR & ESR (022)	Rua José do Patrocínio, 71 – Centro - Campos dos Goytacazes - RJ	18
UFF Campos dos Goytacazes (022)	Avenida XV de Novembro 383 à 415, Centro, Campos dos Goytacazes - RJ	12
SPA (022)	Rua Visconde de Itaboraí, 118 – Parque Rosário, Campos dos Goytacazes - RJ	3
NEIG (022)	Rodovia Amaral Peixoto, Km 100, Iguaba Grande - RJ	3
ISNF (022)	Rua Dr. Silvio Henrique Braune, 22 – Centro, Nova Friburgo - RJ	6

**TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -**

Instituto do Noroeste Fluminense de Educação Superior (022)	Rua Chaim Elias, s/n.º, Centro, ou Avenida João Jasbick, sem número, bairro aeroporto Santo Antônio de Pádua - RJ	12
Instituto de Humanidade e Saúde-RHS e Instituto de Ciência e Tecnologia-RIC (022)	Rua Recife, Quadra 7 – Lote 01 a 07– Jardim Bela Vista, Rio das Ostras - RJ	20
Fazenda Escola (022)	Estrada RJ 122, Funchal, Cachoeiras de Macacu - RJ	3
CRIAA (021)	Av. General Castrioto, 588 – Barreto, Niterói - RJ	2
Arquivo Central (021)	Av. Carlos Ermelindo Marins, s/nº - Jurujuba, Niterói - RJ	4

**13. Anexos**

Anexo I-A – Especificações Técnicas

Anexo I-B - Tabela de referência para composição de preços

Anexo I-C - Endereços e Distribuições dos Ramais

Anexo I-D - Modelo de Proposta Comercial

Anexo I-E – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

<hr/> <p><b>Integrante</b> <b>Requisitante</b> Douglas Nunes de Paula SIAPE 1460114 Analista de Tecnologia da Informação</p>	<hr/> <p><b>Integrante</b> <b>Técnico</b> Leonardo de Moraes Rizzo SIAPE 418609 Técnico de Tecnologia da Informação</p>	<hr/> <p><b>Integrante</b> <b>Administrativo</b> Helcio de Almeida Rocha SIAPE 302823 Técnico de Tecnologia da Informação</p>
--	---	---

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

---

 RICARDO CAMPANHA CARRANO SIAPE  
 1768285  
 Superintendente da STI

Niterói, na data da assinatura eletrônica.

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

Aprovo,

Autoridade Competente
<hr/>

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC -