



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00197.000169/2025-76

Área Demandante: Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação, por meio de Adesão a Ata de Registro de Preços realizado pelo Conselho Federal de Enfermagem, de empresa especializada na prestação de serviço de solução integrada de comunicação VOIP em nuvem, com aparelhos e ramais IP, incluindo instalação, configuração, treinamento e suporte técnico, para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Enfermagem-AC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade (a)	Valor Unitário (b)	Valor Mensal Total (c) = (a) x (b)	Valor Anual Total (d) = (c) x 12	Valor Total (24 meses) do Item (e) = (d) x 2
1	Implantação e prestação continua dos serviços de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de voz sobre IP - VoIP (voice over Internet Protocol), com disponibilização de linhas telefônicas IP (no mínimo 5 ramais simultâneos (Troncos)), com viabilidade técnica para DDR (no mínimo 16 ramais IP), via central PABX virtual (em nuvem), com ou sem portabilidade do número existente, com pacote de minutos para ligações locais e nacionais ilimitadas e ligações internacionais totalizando até 48h durante os 24 meses, tanto para telefones fixos quanto móveis, com o fornecimento de até 16 (dezesesseis) aparelhos telefônicos IPs com fonte, em regime de comodato, juntamente com o fornecimento gratuito de softphone (dektop e mobile) para cada ramal físico contratado, conforme a demanda, e disponibilização de serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com a respectiva instalação, manutenção preventiva e corretiva da solução de telefonia, transferência de conhecimento, e disponibilização de software de gestão da solução via interface web, usando como unidade de medida o terminal/ramal instalado.	26107	Unidade	16	R\$ 21,66	R\$ 346,56	R\$ 4.158,72	R\$ 8.317,44
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO								R\$ 8.317,44

1.2. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativas apresentadas pela Equipe de Planejamento da Contratação, constantes do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O registro de preços foi formalizado por meio de ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 15/2025/COFEN. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura, e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

1.4. O prazo de vigência do contrato decorrente da referida Ata será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que comprovado que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

1.4.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista ser essencial e indispensável para as atividades e o normal funcionamento do Coren-AC considerando a comunicação interna e atendimento externo (Corens, público externo, órgãos, fornecedores e demais contatos) via telefone, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando as justificativas apresentadas pela Equipe de Planejamento da Contratação, constantes do Estudo Técnico Preliminar.

1.4.2. Na ocasião da prorrogação, quando cabível, somente serão renovados os itens que não tiverem sido plenamente executados.

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, dos quais foram extraídas as justificativas abaixo.

Descrição da Necessidade da Contratação:

2.2. O Conselho Regional de Enfermagem é uma entidade pública, constituídos como Autarquia Federal e disciplina o exercício da profissão de enfermeiro e das demais profissões compreendidas nos serviços de Enfermagem. Entre as competências dos Conselhos Regionais estão: disciplinar e fiscalizar o exercício profissional, observadas as diretrizes gerais do COFEN, propor ao Conselho Federal de Enfermagem medidas visando a melhoria do exercício profissional, entre outras. Neste sentido, o Conselho tem papel fundamental no processo de valorização, tanto por ações de fiscalização da

formação e do exercício profissional, como pela promoção de eventos científicos de âmbito regional. Assim ocorre a complementação para a formação integral do indivíduo, por meio de seminários, congressos e eventos científicos.

2.3. O Coren-AC vem enfrentando dificuldades para realizar tais atividades, isso porque mesmo com o aumento no quadro de colaboradores, a estrutura física não acompanhou tal crescimento, desta forma, não havendo equipamentos de informática, e soluções de tecnologia suficientes para manter a segurança adequada dos dados, controles eficientes de acesso e prover maior eficiência no desempenho das atividades, garantindo a disponibilidade dos sistemas. Em paralelo, com o aumento do volume de dados, a implantação de novos sistemas e principalmente a implantação desses referidos sistemas em NUVEM (Cloud) que abriu as portas do conselho para prestação de serviços online, gerou a necessidade de investimentos em tecnologia que visam ampliar a capacidade de gerenciamento, administração, armazenamento, no que diz respeito à garantir a segurança dos dados/informações e consequentemente também na área de telecomunicação (telefonia).

2.4. A comunicação entre setores e o atendimento ao público é de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades e para a prestação de serviços. Atualmente, o Coren-AC dispõe de apenas 01 (uma) linha telefônica de tecnologia analógica para a comunicação externa com o público. Não possui uma Central Telefônica PABX nem ramais telefônicos internos em seus setores para a comunicação interna entre os colaboradores e recebimento de ligações/contatos externo, o que limita significativamente a eficiência da comunicação interna e externa da instituição.

2.5. É imprescindível à aquisição de equipamentos e soluções de Tecnologia da Informação para a sede e subseções do Coren-AC, bem como, fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo, de forma a melhor atender às necessidades da Administração.

2.6. Diante da atual situação do Coren-AC, tal estudo visa o levantamento e a elaboração de um processo para a contratação de empresa especializada no fornecimento de serviço de telefonia com PABX virtual em nuvem, aparelhos e ramais telefônicos IP's, incluindo: instalação, configuração, treinamento e suporte técnico, para a solução de comunicação por voz entre o público externo e os setores internos do Coren-AC. A contratação de um serviço de telefonia IP com PABX virtual em nuvem é essencial para garantir a modernização e a otimização da comunicação entre o público externo e os colaboradores em seus respectivos setores internos do Coren-AC.

2.7. PABX virtual, é uma central telefônica unificada que opera em nuvem (Cloud), e este serviço é baseado em software. Ela usa a tecnologia VoIP (Voz sobre IP), que permite a criação, gerenciamento de ramais virtuais e armazenar informações na nuvem.

2.8. Considerando as modernizações tecnológicas e a interrupção de alguns serviços durante o período da pandemia de COVID-19, a Equipe de Planejamento realizou estudo técnico para continuidade e modernização do serviço.

2.9. O serviço é essencial para as atividades e o normal funcionamento do Coren-AC considerando a comunicação interna e atendimento externo (Coren, público externo, órgãos, fornecedores e demais contatos) via telefone. Assim, o serviço de central telefônica é essencial e indispensável para o bom andamento das atividades. Tais serviços são importantes para o estabelecimento de comunicação ágil e segura e a rede telefônica é de fundamental importância para a realização das missões constitucionais atribuídas ao Conselho e a contratação fundamenta-se na necessidade de manter o sistema de comunicação (telefonia) sem interrupções, implementando soluções que possam manter um padrão de qualidade e eficiência do seu parque de comunicação de voz interna e externa.

2.10. Acompanhando a modernização tecnológica e os novos requisitos de comunicação que surgiram, em especial durante a pandemia COVID-19, a contratação de PABX em nuvem é a mais acertada. Baseada na internet está livre das interferências, induções eletromagnéticas e ruídos comuns nas ligações transmitidas pelos sistemas analógicos, na tecnologia 100% VoIP as ligações possuem maior qualidade e o sistema ganha em escalabilidade e flexibilidade: o sistema baseado na nuvem permite realizar ligações de diversos meios (computadores, notebooks, smartphones, aparelhos de telefone IP) que possibilita a comunicação ramal-ramal sem a necessidade de estar no local de trabalho e a escalabilidade por permitir adicionar ou até mesmo reduzir ramais conforme a necessidade, diminui o custo de energia elétrica existente com o PABX físico e aumento da autonomia do Nobreak do por ter menos um equipamento para suportar, diminuiu o espaço físico ocupado dentro do datacenter do Conselho. Os serviços podem ser ampliados paulatinamente ou interrompidos à critério do Coren-AC bem como, deve-se ressaltar que todo o suporte ocorrerá de forma remota, quando necessário.

2.11. Entende-se que os seguintes resultados deverão ser mantidos ou alcançados:

- a) Possibilitar a comunicação do Conselho (das pessoas da instituição) com o sistema de telefonia pública habilitando a comunicação por voz entre as pessoas internamente e externamente;
- b) Desonerar a área de TI do Coren-AC da sustentação do serviço de PABX, reduzindo a complexidade à semelhante ao serviço de gerenciamento de aparelhos móveis (smartphones) já gerenciados pelo Departamento Administrativo.

2.12. Diante do exposto é que foi apontada pela área demandante a necessidade de contratação de serviço de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de voz sobre IP - VoIP, segundo as especificações contidas neste Termo, observando principalmente o Princípio da Eficiência, como alerta o caput do artigo 37 da Constituição Federal.

2.13. JUSTIFICATIVA DA NÃO EXCLUSIVIDADE PARA ME/EPP

2.13.1. Em análise e acompanhamento a recentes processos licitatórios tendo como objeto soluções bastante similares, verificou-se a árdua tarefa de condução da fase externa dos certames desta modalidade de licitação no que diz respeito às diversas impugnações e principalmente quanto ao baixo número de participantes interessados ou à inexistência de propostas aptas à adjudicação/homologação. Diante disso, salvo melhor entendimento e considerando a necessidade e urgência da contratação, optou-se pela ampla competição, elevando significativamente a chance da participação de maior número de empresas interessadas em contratar com a Administração Pública, afastando a possibilidade de frustração do certame e, ainda, aumentando com isso a competitividade. Entretanto, por óbvio, tal afastamento da regra restritiva não afasta o benefício legal das microempresas e empresas de pequeno porte no que aduz o art. 45, inciso II, da Lei nº 123/2006.

2.13.2. Por todo o exposto, espera-se com a ação garantir eficiência, eficácia, economicidade e vantajosidade para a Administração Pública nesta contratação. Assim, neste caso em específico, os Arts. 47 e 48 na Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006, não poderão ser atendidos, conforme dispõem os incisos II e III do Art. 49 da Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006:

Art. 49. Não se aplica o disposto nos Arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando:

II - não houver um mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte sediados local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório;

III - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;

2.13.3. Contudo alerta-se que este Pregão Eletrônico se realizará por ampla concorrência e contará apenas com o tratamento diferenciado a ME e EPP's (Arts. 44 e 45 da LC 123/2006), não sendo exclusivo a estas.

2.14. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS ESPERADOS

2.14.1. Benefícios Indiretos

2.14.1.1. Modernização do sistema interno de comunicação por voz e telefonia com a implantação do sistema DDR multi-ramais que forneça novas funcionalidades aos usuários, gerando maior produtividade e celeridade no atendimento das demandas;

2.14.1.2. Melhor planejamento da execução físico-financeiro do contrato, usando como unidade de medida o ramal/terminal ativo, com pacotes de ligações nacionais e locais ilimitadas e demais serviços como os serviços de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Auditável), e recurso de mobilidade, com a emissão de 01 (uma) única nota fiscal mensal, referente aos serviços descritos no objeto, analisados e atestados mediante resultados.

2.14.1.3. Eficácia na resolução de problemas decorrentes de defeitos da solução de telefonia ou da restrição de capacidade de atendimento de demandas e incidentes, os quais serão todos demandados à CONTRATADA através de abertura de chamados com Acordo de Nível de Serviço (ANS) baseado na gravidade de cada incidente.

2.14.2. Benefícios Diretos

2.14.2.1. Com a adoção de um sistema baseado em rede IP, elimina-se a necessidade de manutenção de uma rede de comunicação dedicada para o sistema de telefonia, que passa a compartilhar a rede de dados existente;

2.14.2.2. Promover a celeridade na resolução das demandas, por meio da integração da solução e de ramais;

2.14.2.3. Aquisição, por comodato, de equipamentos de telefonia adequados e alinhados à solução;

2.14.2.4. Promover a melhoria dos controles e da gestão dos gastos, com a possibilidade de geração de relatórios personalizados em *dashboards* pela fiscalização técnica do contrato, baseados em métricas e funcionalidades por disponibilidade do serviço;

2.14.2.5. Suprir a necessidade de direcionamento das chamadas recebidas, sem a necessidade da contratação de posto de serviço de telefonista;

2.14.2.6. Possibilitar a divulgação de ações do Coren-Ac por meio de comunicação gravada na chamada de espera;

2.14.2.7. De um modo geral, a de solução de TIC a ser contratada deve ser a de Serviço de Telefonia IP, com a disponibilização de PABX virtual. Seguindo esta lógica, o serviço a ser contratado deve ter a seguinte composição estrutural:

Solução de PABX Virtual em Nuvem	Unidade
Desvio incondicional de chamadas	Funcionalidade
Desvio de chamadas em caso de ocupado	Funcionalidade
Desvio de chamadas em não-atendimento	Funcionalidade
Desvio de chamadas quando indisponível	Funcionalidade
Retorno de chamada	Funcionalidade
Transferência de chamada	Funcionalidade
Aviso de chamada em espera	Funcionalidade
Restrição do número de origem	Funcionalidade
Apresentação do nome do originador	Funcionalidade
Discagem do último número	Funcionalidade
Log de chamadas	Funcionalidade
Conferência com pelo menos três ramais	Funcionalidade
Captura de chamadas de outro ramal	Funcionalidade
Bloqueio/desbloqueio de chamadas recebidas	Funcionalidade
Bloqueio/desbloqueio de chamadas realizadas	Funcionalidade
Elemento Roteador SIP na Localidade	Unidade
Telefones IP homologados para funcionar com a solução de PABX Virtual em Nuvem	Unidade
Compatibilidade com VLAN de Voz e VLAN de Dados	Funcionalidade
Deverá possuir 2 portas Ethernet de 100Mbps (ou superior)	Funcionalidade
Deverá vir com fonte de alimentação	Funcionalidade
Deverá ter suporte a Power Over Ethernet	Funcionalidade
Suporte a IPv6	Funcionalidade
Infra estrutura de Telefonia em Nuvem	Unidade
Serviço de Administração da Solução	Unidade
Portal de Relatórios	Funcionalidade
Portal de Administração de Serviços	Funcionalidade
Serviço de Suporte e Manutenção	Unidade
Serviço de Projeto e Instalação	Unidade

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 dos Estudos Técnicos Preliminares, dos quais foram extraídas as especificações apresentadas a seguir.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de pessoa jurídica especializada em tecnologia da informação e comunicação, ou em telecomunicações, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, para a implantação e prestação contínua dos serviços de solução integrada de comunicação baseada na tecnologia de voz sobre IP - VoIP (voice over Internet Protocol), com disponibilização de linhas telefônicas IP, no mínimo 5 ramais simultâneos (Troncos), com viabilidade técnica para DDR (Discagem Direta para Ramal), no mínimo 16 ramais IP, via central PABX virtual em nuvem, com ou sem portabilidade do número existente, com pacote de minutos para ligações locais e nacionais ilimitadas e ligações internacionais totalizando até 48h, tanto para telefones fixos quanto móveis, com o fornecimento de até 16 (dezesseis) aparelhos telefônicos IP's com fonte, em regime de comodato, juntamente com o fornecimento gratuito de softphone (desktop e mobile) para cada ramal físico contratado, conforme a demanda, e disponibilização de serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com a respectiva instalação, manutenção preventiva e corretiva da solução de telefonia, transferência de conhecimento, e disponibilização de software de gestão da solução via interface web, usando como unidade de medida o terminal/ramal instalado, conforme detalhamento deste Termo de Referência.

3.3. A contratação visa atender às necessidades do Conselho Regional de Enfermagem com serviço de telefonia IP, com viabilidade técnica para DDR, abrangendo ramais IPs com, no mínimo, 5 (cinco) linhas simultâneas (troncos) para realização e recebimento de ligações através do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para outras redes de telecomunicações sem custos adicionais de tráfego intra e entre operadoras de telefonia fixa, móvel, e fornecimento de até 16 aparelhos telefônicos IP's, com custo fixo mensal por ramal juntamente com os aparelhos IPs, e incluindo, no mínimo, serviços como: redirecionamentos, capturas, retorno de chamada, chamada em espera, conferência, URA, DDD e DDI e demais serviços mencionados neste Termo.

3.4. O Serviço telefônico Fixo Comutado (STFC) para realização e recebimento de ligações será fornecido pela Contratada.

3.5. O objeto da contratação tem a natureza de serviço de telecomunicação, do tipo comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra, em regime de dedicação exclusiva, não devendo ser confundida com soluções de telefonia baseadas nas arquiteturas de centrais telefônicas e PBX ou PABX tradicionais.

3.6. A Contratante será cobrada única e exclusivamente pela quantidade de terminais/ramais ativos.

3.7. A Contratada deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

3.8. Os aparelhos telefônicos VoIP fornecidos, dentro do quantitativo proposto, ou seja, 16 ramais, devem estar prontos para uso e com a respectiva fonte de alimentação elétrica, de modo a não depender de recurso de PoE para a energização do aparelho, e ter duas portas de rede Ethernet 10/100/1000

Mbps, sendo uma para conexão do aparelho IP à rede de dados do Coren-AC, e a outra para prover conectividade a uma unidade desktop ou notebook, por exemplo.

3.9. A Contratada deve garantir que a comunicação entre os terminais, tanto com o uso de aparelhos físicos quanto em softphone, e a central em nuvem se dará pelo uso do protocolo SIP.

3.10. As licenças de softphone, desktop e mobile, devem ser fornecidas de forma gratuita para cada ramal físico contratado, e permitir a realização de chamadas entre os terminais DDR do Coren-AC, e receber e realizar chamadas externas, mesmo o usuário estando fora das dependências do Coren-AC, desde que ele tenha acesso à Internet para seu dispositivo móvel.

3.11. A Solução deverá permitir o entroncamento SIP/TRUNK à central VoIP em nuvem (cloud computing), e outras interconexões que se façam necessárias como com a rede PSTN (Public Switched Telephone Network), ou Rede Telefônica Pública Comutada (Sistema de telefonia tradicional), por exemplo, de forma transparente para a Contratante.

3.12. No pacote de solução de serviço de central PABX virtual em nuvem, deve existir o serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível). Trata-se de um sistema de atendimento eletrônico, com respostas interativas e automatizadas, elaboradas para melhorar o tempo de resposta e a experiência do público do Coren-AC.

3.13. Para viabilizar a implantação do serviço de telefonia VoIP, será usada a infraestrutura da rede de dados interna hoje existente no Coren-AC.

3.14. **DESCRIÇÕES MÍNIMAS DA SOLUÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.14.1. O objeto a ser contratado contemplará os seguintes serviços:

3.14.1.1. Solução de comunicação e telefonia IP - VoIP, com PABX virtual (em nuvem), senda a central hospedada em Datacenter no Brasil, para efeitos legais. Com, no mínimo, 5 (cinco) canais de comunicação simultâneos (troncos) e até 16 ramais IPs;

3.14.1.2. Serviço de instalação, configuração e treinamento, suporte e manutenção, durante todo o período de vigência contratual;

3.14.1.3. Portal de administração fornecido pela CONTRATADA.

3.14.1.4. Os ramais deverão utilizar os links de internet já contratados em cada uma das localidades pelo Coren-AC;

3.14.1.5. Solução de voz sobre IP (VoIP) para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de softphone, via acesso à internet, com recursos de mobilidade;

3.14.1.6. Solução de voz sobre IP (VoIP), nas dependências da nova sede do Coren-AC, com disponibilização de aparelhos de telefone IP para cada um dos ramais instalados, em regime de comodato, com o custo incluso no valor unitário da linha/ramal.

3.14.1.7. Todos os equipamentos, licenças de softwares, programas, acessórios e demais componentes para o perfeito funcionamento da comunicação da nova sede e a rede STFC e suas funcionalidades deverão estar inclusos, mesmo que não expressamente indicados neste instrumento;

3.14.1.8. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar sem custo adicional, atualizações (upgrades) de softwares para melhoria do sistema e adição de novas facilidades/funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, para todos os equipamentos e serviços que fazem parte do contrato em questão, sem a interrupção dos serviços de telefonia;

3.14.1.9. Durante a vigência do contrato, caso os equipamentos contratados apresentem qualquer defeito ou falha, deverão ser consertados ou substituídos pela Contratada;

3.14.1.10. O PABX Virtual deverá comportar conexões vindas de telefones IP fixos, Softphones e smartphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis (iOS, Android e Windows Phone);

3.14.1.11. Possuir mecanismos de proteção dos dados e soluções de backup e recovery, incluindo todos os dados de configuração;

3.14.1.12. A Solução deve comportar o processo de autenticação de usuário (seja no smartphone ou softphone e telefone IP);

3.14.1.13. Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha, de modo a permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones (homologados pela solução contratada);

3.14.1.14. A Contratada será responsável pela prestação de serviços de provimento de infraestrutura e operação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, para ligações locais, ligações de longa distância nacional e internacional, bem como para ligações ao sistema de telefonia móvel celular, local e longa distância nacional e internacional, por meio de um entroncamento SIP de, no mínimo 250 (duzentos e cinquenta) instâncias simultâneas ou canais, bidirecionais e até 350 ramais IP distintos, permitindo o acesso direto ao ramal desejado, sem o auxílio de telefonista, possibilitando que as chamadas recebidas aconteçam de forma automática;

3.14.1.15. As ligações locais e nacionais deverão ser ilimitadas. Já as ligações internacionais totalizarão no máximo até 48 horas durante os 24 meses de vigência do contrato independentemente do país.

3.14.1.16. O Anexo E - Estimativa de Consumo do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) apresenta estimativa de consumo durante três meses do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC do Coren-AC, para ser utilizado como estimativa às licitantes, destacando-se, contudo que o consumo não se limita aos valores apresentados a título exemplificativo.

3.14.1.17. As 250 (duzentos e cinquenta) instâncias simultâneas referem-se a ligações externas à unidade. Para ligações internas não há essa limitação, todos os ramais podem realizar ligações internas simultaneamente;

3.14.1.18. Os licenciamentos inclusos na contratação desta solução deverão proporcionar a liberação de funcionamento unitário de qualquer um dos modelos de aparelhos de telefonia IP ou Softphones a serem fornecidos durante a vigência deste contrato;

3.14.1.19. Não serão aceitas forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para se habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida dentro de todo período de contrato;

3.14.1.20. Devem estar inclusos na solução as licenças de software de aplicativo-cliente para desktops, notebooks e dispositivos móveis;

3.14.1.21. A empresa prestadora de serviço deverá ter comprovação de outorga para a exploração de Serviço de Telefonia no STFC, referente ao serviço descrito no objeto do edital, na forma das Resoluções vigentes da ANATEL, bem como as demais licenças necessárias para a plena prestação do serviço de telefonia, e disponibilizar todos os serviços de voz disponíveis na nuvem;

3.14.1.22. Todos os componentes da solução devem ser novos, estar em linha de produção e estar em perfeitas condições, tanto de uso quanto de estado de conservação visual;

3.14.1.23. Fornecer um sistema de comunicação de voz sobre IP (VoIP) que utilize o protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*) para sinalização e controle multimídia para chamadas de voz;

3.14.1.24. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

3.14.1.25. **IMPORTANTE:** Os ramais contratados deverão comunicar entre si, mesmo em caso de falhas no link de internet que o deixe inoperante. Deverá utilizar a rede interna da Contratante para que os ramais continuem comunicando entre si. A contratada deverá fornecer todo

os equipamentos internos a serem instalados no rack da Contratante e licenças necessárias para que esse requisito seja atingido. Não haverá pagamento extra para implantação dessa característica.

3.14.1.26. Os serviços de telefonia deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

3.14.1.27. Permitir solução de Gerenciamento Centralizado, visando uma recuperação mais rápida de falha;

3.14.1.28. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;

3.14.1.29. Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;

3.14.1.30. A CONTRATADA deve gerenciar, dar manutenção preventiva e corretiva, e executar backups de configuração da central PABX e toda infraestrutura em nuvem necessária para o bom funcionamento da solução de forma transparente para o Coren-AC.

3.14.1.31. A CONTRATADA deve utilizar ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização, e apresentar estes relatórios quando solicitado;

3.14.1.32. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra ataques cibernéticos, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento;

3.14.1.33. Todo o tráfego de voz dentro da rede IP deve ser criptografado. A contratada terá 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato para disponibilização de toda a solução;

3.14.1.34. Implementar criptografia para tráfego de sinalização e de voz entre: Os terminais de comunicação; Os terminais de comunicação e o controlador de chamadas; Os terminais e gateways; Utilizar o protocolo TLS v.1.2 ou superior, ou IPSEC, para sinalização segura; Utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia nos ramais IP e troncos IP, utilizando o padrão AES 128 bits ou AES 256 bits, com a troca de chaves de criptografia a cada chamada realizada;

3.14.1.35. Serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com no mínimo o recurso de atendimento/direcionamento simples pelo teclado numérico (disque N para), deve permitir mensagens customizáveis, áudio de espera customizável, oferecer ao menos 5 menus e deve ser do mesmo fabricante da plataforma de voz oferecida pela central PABX em nuvem.

3.14.1.36. O Custo do Ramal deverá ser fixo por mês não havendo cobranças extras.

3.15. Serviço de Telefonia Fixa Comutada-STFC (fixo-fixo e fixo-móvel)

3.15.1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância Nacional e Internacional, compreendem a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis por meio de Tronco SIP, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais. As modalidades são as seguintes:

3.15.2. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL) - Entende-se como modalidade fixo-fixo local, todas as ligações originadas na área de abrangência dos municípios ou região onde está localizado a sede do Coren-AC (Rio Branco-Ac), para telefones fixos nestes mesmos municípios/região;

3.15.3. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL) - Entende-se como modalidade fixo-móvel local, todas as ligações originadas na área de abrangência dos municípios ou região onde estão localizados a sede do Coren-AC (Rio Branco-Ac), para telefones móveis neste mesmo município/região;

3.15.4. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância) - Entende-se como modalidade fixo-fixo longa distância, todas as ligações originadas na área de abrangência dos municípios ou região onde estão localizados a sede do Coren-AC (Rio Branco-Ac), destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD), diferentes do código DDD de origem, em todo o território nacional;

3.15.5. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância) - Entende-se como modalidade fixo-móvel longa distância, todas as ligações originadas na área de abrangência dos municípios ou região onde estão localizados a sede do Coren-AC (Rio Branco-Ac), destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD), diferentes do código DDD de origem, em todo o território nacional;

3.15.6. Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância Internacional) - Entende-se como modalidade fixo-móvel longa distância internacional, todas as ligações originadas na área de abrangência dos municípios ou região onde estão localizados a sede do Coren-AC (Rio Branco-Ac), destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos internacionais (DDI), diferentes do código DDI de origem, em todo o território mundial;

3.15.7. Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância Internacional) - Entende-se como modalidade fixo-móvel longa distância internacional, todas as ligações originadas na área de abrangência dos municípios ou região onde estão localizados a sede do Coren-AC (Rio Branco-Ac), destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos internacionais (DDI), diferentes do código DDI de origem, em todo o território mundial.

3.16. Serviço de PABX virtual (em nuvem)

3.16.1. Compreende o serviço de DDR e deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

a) Portal de Gestão WEB para o efetivo controle de todos os ramais instalados na sede do Coren-AC, permitindo o cadastro, a edição e a exclusão de usuários, além de atribuir ou restringir funcionalidades e regras específicas para cada um;

b) Realizar chamadas internas entre os terminais de cada lote, preferencialmente, com discagem de 4 dígitos;

c) Realizar e receber chamadas externas;

d) Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

e) Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

f) Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

g) Função Cadeado: Permitir que um Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

h) Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

i) Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

j) Softphone: Permitir utilização do ramal por meio do softphone instalado em um computador, ou telefone celular, para que não seja necessário a utilização unicamente por aparelhos físicos, e assim permitindo o recurso da mobilidade;

k) Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

l) Conferência Nº + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

m) Serviço de atendimento automático.

n) Identificação de chamadas por número;

o) Chamada em espera (pêndulo): Permitir que o usuário atenda à uma segunda chamada, colocando a outra em espera;

p) Transferência em caso de ocupado ou não atender: Permitir que a chamada seja transferida para outro número, no caso do telefone estar ocupado ou não atender;

- q) Siga-me: Permitir o atendimento de chamadas mesmo quando o usuário estiver ausente, longe do ramal físico ou ocupado, pois as ligações são transferidas para o número desejado;
- r) Rediscagem para último número;
- s) Transbordo: Permitir, caso o usuário esteja ocupado, transferir as ligações para outro ramal;
- t) Grupo de Busca: é o método de distribuição de chamadas telefônicas feitas de um número telefônico para um grupo de várias linhas telefônicas, normalmente dentro de uma mesma sala ou departamento de forma a permitir que um usuário "capture" a ligação de um outro ramal próximo sem sair da sua mesa;
- u) Bloqueio para ligações celulares definida por ramal através de programação específica;

3.16.2. O sistema deverá permitir a categorização de ramais para acesso à rede PSTN, com, no mínimo, as seguintes categorias/funções:

- I - Ramal Restrito – Não permitir que o usuário tenha acesso a ligações externas (de entrada e de saída);
- II - Ramal Semi-Restrito – Permitir que o usuário possa receber ligações internas e externas, mas não para fazer ligações externas, sendo estas realizadas através de telefonista ou senha;
- III - Ramal Semi-Privilegiado – Permitir que sejam colocadas restrições para o usuário fazer ligações para fora da área local ou da área do Estado, ou da área do país;
- IV - Ramal Privilegiado – Sem restrições de uso.

3.16.3. Relatório de chamadas – Possibilitar, via Portal WEB, a emissão de relatório contendo todas as chamadas realizadas;

3.16.4. Softphone (gratuito) para desktop – A cada ramal contratado, além do aparelho físico, o usuário terá um software/programa (gratuito) à disposição para utilizar seu telefone diretamente de um computador, permitindo-o realizar chamadas telefônicas normalmente desde que esteja conectado à internet, dispensando a compra de aparelhos telefônicos;

3.16.5. Mobilidade (softphone mobile e desktop) – A cada ramal contratado, além do aparelho físico, deverá permitir que as ligações sejam feitas e recebidas tanto do telefone IP, quanto do computador ou do celular;

3.16.6. Os serviços de ligações a serem prestados deverão ser efetuados por meio do PABX Virtual, permitindo que cada ramal seja habilitado para receber chamadas externas como se fosse uma linha direta;

3.16.7. O funcionamento do sistema PABX Virtual (em nuvem) deverá ser baseado em software que possa ser atualizado e gerenciado facilmente. Neste caso, deverá possibilitar a atualização de versão de software sem que haja a paralisação total do sistema, a ser agendada em comum acordo e fora do horário de atendimento do Coren-AC.

3.16.8. Os Softwares devem estar na versão mais atual;

3.16.9. A Central deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP;

3.16.10. O PABX Virtual deverá comportar conexões vindas de telefones IP físicos e de softphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis (iOS e Android);

3.16.11. O sistema proposto deverá suportar comunicações em IP nativo de forma direta ou "peer-to-peer", onde somente a sinalização telefônica transita de volta, em direção ao servidor de comunicação que faz o controle. A voz deverá ser comutada através da rede IP e trocada diretamente entre os clientes;

3.16.12. Os serviços deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

3.16.13. Havendo a possibilidade, ficará sob a responsabilidade da CONTRATADA as providências necessárias à efetivação da portabilidade da linha atualmente utilizadas pelo Coren-AC sem custo adicional;

3.17. Unidade de Resposta Audível (URA)

3.17.1. A solução URA (Unidade de Resposta Audível) deverá estar instalada em servidor na nuvem, sendo o gerenciamento e a implementação realizados pela empresa CONTRATADA, e deverá possuir no mínimo as funcionalidades e/ou características abaixo:

3.17.2. A URA deverá ter capacidade de suportar o atendimento aos canais contratados, com possibilidade de expansão, conforme necessidade, por aditamento contratual;

3.17.3. A solução deve possibilitar a criação de, no mínimo 10 (dez) URAs (unidades de resposta audível). Deve aceitar gravações efetuadas a partir de um ramal da Central de PABX, para a utilização como prompts de voz/menus, bem como a opção de utilização alternativa de arquivos de áudio WAV;

3.17.4. As URAs devem ter limite de tempo para a escolha de uma das opções do menu configurável em quantidade e número de tentativas, e opção de destino da chamada após atingir os limites definidos;

3.17.5. A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

3.17.6. A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação/avaliação após a finalização do atendimento humano. O atendimento humano será realizado por um atendente do Coren-AC;

3.17.7. As URAs devem ter indicação de opção inválida para seleção de uma opção não definida no menu, através da vocalização de texto, configurável em quantidade, e opção de destino da chamada após o limite de tentativas incorretas definido;

3.17.8. Deve ser possível oferecer ao utilizador da URA, opções distintas por horário, dias da semana, ou datas específicas; Possibilitar que se programe menus da URA que serão acionados automaticamente de acordo com o dia da semana. A aplicação de forma automática identificará o dia e desviará o fluxo do script para determinado menu;

3.17.9. Deve ser possível selecionar como destino para opções do menu:

- a) Qualquer ramal configurado no PABX virtual;
- b) Qualquer número externo, seja SIP, local, longa distância ou móvel;
- c) Qualquer fila ou grupo de chamada configurado no PABX virtual.
- d) Quaisquer outros serviços ou facilidades disponibilizados como ramais da solução central;

3.17.10. A URA deverá ter a possibilidade de reter a ligação caso os atendentes de um ramal ou grupo estejam ocupados;

3.17.11. As opções da URA, devem ser plenamente configuráveis por meio da interface gráfica de gestão no PABX virtual;

3.17.12. Deve permitir que o áudio de determinadas mensagens seja reproduzido de acordo com o horário, como por exemplo, mensagens de bom dia, boa tarde, boa noite, etc.;

3.17.13. A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA;

- 3.17.14. As ligações deverão ser gravadas e armazenadas em servidor na nuvem por um período mínimo de 180 dias;
- 3.17.15. A solução poderá bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);
- 3.17.16. A URA deverá emitir relatórios estatísticos diários contendo, no mínimo:
- a) Quantidade de ligações recebidas por ramal;
 - b) Quantidade de ligações efetuadas por ramal;
 - c) Quantidade de ligações perdidas ou não atendidas;
 - d) Quantidade de ligações transferidas para ramais, com separação por ramal;
 - e) Duração das ligações;
- 3.17.17. A URA deverá possuir gerador de relatórios customizados sobre as estatísticas da URA, os quais poderão ser confeccionados pelo próprio usuário, através da interface gráfica de gestão compatível com o PABX virtual;
- 3.17.18. Todo o software, a documentação de instalação, configuração e operação das URAs deverão ser fornecidos em língua portuguesa e sem custos adicionais à CONTRATANTE;
- 3.17.19. A CONTRATADA deverá se responsabilizar, durante o período de duração do contrato, pela Assistência Técnica da URA;
- 3.17.20. A URA deverá, durante o período de contrato, ter todas as atualizações de software e manutenções corretivas disponíveis no mercado sem qualquer ônus para o Coren-AC, devendo ser providenciado pela CONTRATADA;
- 3.17.21. A URA deve disponibilizar arquivo de log com todos os eventos ocorridos, identificando a linha, a data e hora de início e fim da ligação e quais os menus por que passou;
- 3.17.22. A manutenção da URA pela CONTRATADA deverá ser executada, preferencialmente, fora do horário de atendimento do Coren-AC e previamente autorizada, por escrito, pelo fiscal técnico do contrato da CONTRATANTE;
- 3.17.23. A CONTRATADA, sempre que executar a manutenção da URA deverá prever uma mensagem explicativa ao público. A mensagem deverá ser submetida previamente à análise e aprovação da CONTRATANTE antes de sua efetiva ativação;
- 3.17.24. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA, normalizada;
- 3.17.25. A URA deverá ter facilidades de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador;

3.18. Gravação das Chamadas

- 3.18.1. Deve suportar a gravação de chamadas por ramal e por fila de atendimento. No caso de gravação de chamadas de um ramal específico, deve ser possível escolher entre não gravar, gravar todas chamadas, apenas chamadas externas ou gravação controlada pelo usuário;
- 3.18.2. A ferramenta de gestão da solução de telefonia, deve facilitar a busca e recuperação das gravações efetuadas utilizando os seguintes parâmetros de busca:
- a) Data da chamada;
 - b) Número do chamador;
 - c) Rota de origem;
 - d) Destinatário da chamada;
- 3.18.3. Todas as funcionalidades dos recursos de gravação de chamadas, devem ser plenamente configuráveis pela ferramenta de gestão gráfica do PABX virtual;

3.19. Gerenciamento através de interface gráfica via web browser

- 3.19.1. Possuir interface gráfica via web browser (https) para administração, gerenciamento e programação do PABX virtual, de forma centralizada;
- 3.19.2. Possuir mecanismos para controle de acesso e permissão dos usuários que farão a administração do servidor de gerenciamento do PABX virtual;
- 3.19.3. Possibilitar a criação, alteração e remoção de usuários, grupos de ramais e perfis de acesso e suas permissões;
- 3.19.4. Configuração de facilidades de ramais;
- 3.19.5. Configuração de ramais (criação, manutenção, permissão e bloqueio);
- 3.19.6. Gerenciamento da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;
- 3.19.7. Visualização de usuários ativos no sistema;
- 3.19.8. Prover relatórios com detalhes sobre tentativas de *login* inválidas;
- 3.19.9. Manter registro das alterações realizadas no sistema para fins de controle de auditoria;
- 3.19.10. Possibilitar a monitoração da qualidade das chamadas VoIP, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter, perda de pacotes, etc);
- 3.19.11. Possuir alarmes para notificação e localização, como por exemplo, em caso de perda do link com o PABX, congestionamento de canais SIP, taxa excessiva de perda de chamadas, problema com módulos, etc;
- 3.19.12. Categorizar o alarme com informações mínimas como data/hora, local, equipamento que originou o incidente e mensagem descritiva do erro;

3.20. Requisitos de Segurança da Contratada

- 3.20.1. Segurança da Conexão: As conexões com a CONTRATANTE deverão possuir mecanismos de segurança para prover os serviços de forma que os dados obtidos da CONTRATANTE estejam protegidos de acesso de terceiros – mecanismos estes atualizados proativamente de acordo com as tecnologias de última geração existentes no mercado, tais como Firewall (Sistema de Proteção contra Acesso não Autorizado a uma Rede), IPS (Sistema de Prevenção de Intrusão), Antivírus e outros.
- 3.20.2. Recurso de Contingência: A CONTRATADA deverá se responsabilizar por manter a redundância e disponibilidade de 99,97% dos serviços contratados.

3.21. Treinamento

3.21.1. Deverá ser realizado treinamento coletivo para até 10 (dez) servidores, preferencialmente, gestores e fiscais do contrato e a equipe de TIC da CONTRATANTE, a ser realizado de forma remota por videoconferência, com data e duração a combinar. Não se faz necessária certificação para tal.

3.21.2. Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizar a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis.

3.21.3. Treinamento básico, nas opções de configurações, monitoramento e geração de relatórios da ferramenta de gerenciamento da solução, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução.

3.21.4. O período e horário de realização do(s) curso(s) será definido pela CONTRATADA em conjunto com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) do Coren-AC.

3.22. **Aparelhos IP**

3.22.1. Homologado pela Anatel;

3.22.2. Display gráfico com luz de fundo com visualização da data e hora, número de origem da chamada ou nome;

3.22.3. Dispor de informações no idioma português;

3.22.4. Possuir cor predominante preta ou cinza;

3.22.5. Dispor de 2 portas Ethernet de 100Mbps (ou superior);

3.22.6. Robusto para ambientes corporativos;

3.22.7. Conexão dedicada para headset RJ9;

3.22.8. Fonte alimentação bivolt inclusa;

3.22.9. Possibilidade de instalação em mesa ou parede;

3.22.10. Qualidade de áudio em HD (Voz HD);

3.22.11. Sinalização de campanha por LED;

3.22.12. Suportar IPV4, IPV6, SIP, PoE (IEEE802.3af), VLAN e suporte a QoS;

3.22.13. Teclas: menu; sigilo (mute); flash, rediscar; atendimento via headset RJ9; viva-voz;

3.22.14. Permitir ajuste de volume de áudio e campanha, incluindo a opção de mudo (campanha desligada);

3.22.15. Estar com as últimas versões de software, "release" e todos os patches de segurança aplicados e deverá ser atualizado sempre que se fizer necessário com atualização e configuração via LAN e/ou Internet;

3.23. **Facilidades de telefonia comuns a todos os usuários**

3.23.1. A solução deverá proporcionar, de modo comum a todos os usuários, as seguintes funcionalidades mínimas:

a) Interligação automática entre ramais, sem custos e ilimitada;

b) Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;

c) Interligação dos ramais com rede pública, segundo suas classes de serviços;

d) Transferência nas chamadas de entrada, saída e internas (ramais/ramais);

e) Transferência em caso de ocupado ou não atender – Permitir que a chamada seja transferida para outro ramal, no caso de o telefone estar ocupado ou não atender;

f) Possibilidade de transferência de chamada com ou sem anúncio;

g) Música de espera personalizável para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais;

h) Possibilidade de toques diferenciados para chamadas internas e externas;

i) Os ramais de um grupo consecutivo (grupo de busca) poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo;

j) Captura de chamadas em grupo, individual e entre grupos;

k) Possibilidade de criação de grupos de buscas de ramais;

l) Chamadas de retorno automático para ligações ramal a ramal, tanto no caso de não atendimento como no caso de ocupado;

m) Redirecionamento (siga-me) de chamadas internas e externas de modo que todos os ramais do sistema possam desviar as ligações de seu ramal para outro número, com possibilidade de restrição em relação ao número chamado;

n) Repetição do último número discado;

o) Repetição automática de chamada quando o número de telefone pretendido estiver disponível, caso esteja ocupada ou não tenha sido atendido;

p) Código pessoal de usuário de ramal, de modo que este possa trazer a categoria do ramal para qualquer outro ramal da rede, permitindo que, independentemente de onde esteja, possa o usuário utilizar dos privilégios que seu ramal possui, mesmo através de outros ramais;

q) Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);

r) Chamadas de saída através de código de acesso opcional;

s) Identificação ou supressão do número do chamador e do nome do chamador;

t) Call park (estacionamento de chamadas);

u) Chamada em espera (pêndulo) – Permitir que o usuário atenda à uma segunda chamada, colocando a outra em espera;

v) Permitir que o usuário transfira ligações entre ramais ou números externos;

w) Permitir a configuração de modelos ("templates") de configuração de telefones, que possam ser associados a telefones individuais, de forma a evitar que características globais como som de toque, IPs do sistema, classe de serviço etc., tenham que ser configuradas em cada telefone individualmente;

x) Serviço noturno, ou seja, apresentação de mensagem em resposta automática de chamadas a ser ativada em horários pré-definidos;

y) Restrição de chamada individual (cadeado eletrônico), de modo que chamadas específicas (loais, nacionais, internacionais ou de celular) em um ramal sejam habilitadas ou desabilitadas por meio de uso de senha;

z) Possuir sistema de controle de senhas permitindo a configuração de expiração das mesmas;

aa) Capacidade de conferência de áudio para no mínimo 3 (três) usuários;

ab) Previsão de agenda interna para armazenamento de usuários/ramais com visualização pelo sistema softphone;

3.23.2. Ramais múltiplos

- a) Permitir que o mesmo número de ramal seja utilizado em até 3 dispositivos simultaneamente, podendo ser atendido em qualquer um deles, sem restrição quanto ao tipo de dispositivo (ramal IP, softphone, smartphone);
- b) Permitir após o estabelecimento da chamada que os demais dispositivos parem de tocar ou que possa ser comutada para qualquer outro dispositivo sem interrupção da chamada;
- c) Ramais de chefia e secretaria
- d) Permitir a constituição de grupos entre ramais do chefe e da secretária, de modo que as chamadas destinadas ao chefe sejam encaminhadas primeiro para o ramal da secretária, para que a mesma possa realizar a transferência;

3.23.3. Bina

- a) Permitir o reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos displays, quando disponíveis;

3.23.4. Bloqueio de Chamadas

- a) Permitir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, 0300, 0900, dentre outros;

3.23.5. Audioconferência

- a) Permitir a qualquer usuário iniciar uma áudioconferência em grupo e conectar novos participantes diretamente do seu telefone IP, smartphone ou do softphone;
- b) Possibilitar a utilização de uma sala de reunião virtual com pelo menos 3 usuários;
- c) Possuir a funcionalidade de “mudo”, permitindo colocar todos em “mudo”, o próprio usuário ou determinados usuários da conferência;
- d) Suportar conexão de participantes via PSTN (*Public Switched Telephone Network*);

3.23.6. Bilhetes de tarifação

- a) Gerar bilhetes de tarifação (*Call Detail Records*) que contenham todas as informações necessárias para utilização com um sistema de tarifação e bilhetagem;
- b) Registrar, no mínimo, as seguintes informações nos bilhetes de tarifação: números de origem e de destino de chamadas externas e internas, além de horário de início, duração e causa de encerramento da chamada;

3.24. **Atualização Tecnológica da Solução**

- 3.24.1. Para fins de atualização de versão da solução de telefonia, a CONTRATANTE poderá solicitar a última versão que for lançada pelo fabricante, podendo ser realizado apostilamento do contrato, caso necessário, não gerando custos adicionais à CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato.

3.25. **Local de Execução dos Serviços**

- 3.25.1. Os serviços, que englobam a aquisição, implantação, configuração e treinamento, serão executados na sede do Coren-AC no endereço: Rua Floriano Peixoto, nº 1101, Dom Giocondo, Rio Branco - Ac.

3.26. **Do Suporte Técnico**

- 3.26.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento técnico especializado à infraestrutura do serviço da solução integrada de comunicação de voz sobre IP (*Internet Protocol*) - VoIP, na modalidade 10 x 5 x 365 10 horas por dia, 5 dias por semana e 365 dias por ano), de segunda a sexta-feira, das 08h. às 18h. durante a vigência do contrato;
- 3.26.2. Entende-se como infraestrutura do serviço da solução integrada de comunicação de voz sobre IP – VoIP, a garantia do pleno funcionamento das funcionalidades do software do PABX em nuvem e Softphones, bem como dos aparelhos de telefone fixo IP e seus componentes;
- 3.26.3. Os chamados poderão ser feitos por telefone, e-mail, WhatsApp ou portal da CONTRATADA, conforme conveniência do CONTRATANTE, e deverão ter procedimentos de priorização para atendimento;
- 3.26.4. O prazo de solução dos problemas será em horas corridas, de acordo com tabela de priorização, contadas do momento da abertura do chamado, até a sua completa resolução e restabelecimento do fornecimento do serviço.

EVENTO	STATUS	TEMPO PARA INICIO DO ATENDIMENTO
Alteração ou inclusão de configuração de Ramal, ou problemas de ajustes que não afetam a funcionalidade da telefonia	BAIXO	48 horas
Sistema de telefonia ou equipamento funcionando, mas com problemas pontuais e localizado	MÉDIO	24 horas
Ramal parado ou impossibilitado de usar	MÉDIO	24 horas
Defeito ou desconfiguração pontual de Ramal não relacionado ao aparelho fixo ou softphone	MÉDIO	24 horas
Parada por não funcionamento do sistema do PABX virtual ou do serviço de telefonia	CRÍTICO	4 horas

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos de Capacitação**

- 4.1.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. Deverá ser realizado treinamento coletivo para até 03 (três) servidores, preferencialmente, gestores e fiscais do contrato e a equipe de TIC da CONTRATANTE, a ser realizado de forma remota por videoconferência, com data e duração a combinar. Não se faz necessária certificação para tal.
- 4.1.2. Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA, tendo como objetivo capacitar os usuários a utilizar a solução de acordo com as funcionalidades disponíveis.
- 4.1.3. Treinamento básico, nas opções de configurações, monitoramento e geração de relatórios da ferramenta de gerenciamento da solução, tendo como objetivo a capacitação na utilização das ferramentas administrativas da solução.
- 4.1.4. O período e horário de realização do(s) curso(s) será definido pela CONTRATADA em conjunto com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) do Coren-AC.

4.2. Requisitos Legais

4.2.1. 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.

4.2.2. Prestar ao Coren-AC os serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência, obedecendo à regulamentação aplicável a licitações e contratos administrativos, bem como à Lei Geral de Telecomunicações, em especial à regulamentação da ANATEL referente à qualidade dos serviços e demais normas regulamentares expedidas pela ANATEL.

4.3. Requisitos de Manutenção

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

4.4. Requisitos Temporais

4.4.1. A CONTRATADA deverá iniciar em até 5 (cinco) dias úteis a execução do serviço após a assinatura do contrato. Toda a solução a que se refere este Termo deverá estar implementada em até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

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

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

4.5. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.5.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante e fica avençado que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – 13.709/2018) deverá ser observada na presente contratação e toda e qualquer adequação fica desde já exigida para vigorar na data da sua vigência.

4.5.2. Toda e qualquer informação referente ao Coren-AC, que a contratada e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob nenhuma hipótese, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização desta Instituição. Sendo assim, a CONTRATADA deverá guardar o mais absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização.

4.5.3. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos, exclusivamente, aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste TERMO, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

4.5.4. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada pela manutenção de sigilo absoluto sobre todos os dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a realização do certame, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Coren-AC a tais documentos.

4.5.5. Caso se verifique a quebra de sigilo das informações, serão aplicadas à CONTRATADA as sanções administrativas e legais, sem prejuízo das demais cominações legais.

4.5.6. Por se tratar de prestação de serviço por força de contrato, sem vinculação direta com as atividades desenvolvidas, a CONTRATADA reconhece que todo e qualquer trabalho realizado ou desenvolvido será de exclusiva propriedade do Coren-AC.

4.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.6.1. No que se refere ao fator ambiental, a adoção a solução de telefonia IP/VoIP se traduz significativamente positiva uma vez que não serão necessários instalação ou substituição cabeamentos metálicos, equipamentos PABX, ou redes físicas específicas para o funcionamento da solução a ser implantada;

4.6.2. O fator social se fortalece à medida que a solução implantada possibilite o atendimento por meio da comunicação, tanto interna, entre os servidores e setores laborais, quanto externa, atendendo às demandas da comunidade e da sociedade, mais eficiente e célere.

4.7. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.8. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.8.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos neste Termo de Referência.

4.8.2. Após a reunião inicial, a CONTRATADA elaborará um Projeto de Implementação em até cinco dias úteis, que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

4.8.3. Após a aprovação do projeto de implementação, a CONTRATANTE emitirá, à CONTRATADA, Ordem de Serviço específica com vistas à instalação, configuração e entrega dos serviços.

4.8.4. Em caso de reprovação do projeto de implementação, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para entregar um novo projeto, até que a CONTRATANTE o aprove.

4.8.5. O projeto de implementação é de responsabilidade da CONTRATADA, mas deve ser elaborado em conjunto com o Coren-AC e levar em consideração as colocações da equipe de fiscalização. Deve considerar a instalação e a configuração em etapas.

4.8.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar Plano de Implementação descrevendo a estratégia de implementação da Solução, incluindo descrição das atividades e estratégia de implementação, dentro do prazo estipulado na tabela acima apresentada.

4.9. Requisitos de Implantação

4.9.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos neste Termo.

4.9.2. Para a execução dos serviços de instalação e configuração, a CONTRATADA deverá alocar profissionais devidamente habilitados.

4.9.3. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados por técnicos do Coren-AC e deve haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços inclusive, e, caso seja solicitado pelo Fiscal.

4.9.4. Para efeitos de aceite definitivo, a conclusão dos serviços de instalação e configuração será dada pela entrega da solução em pleno funcionamento, de acordo com as especificações.

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.10.1. O prazo de garantia contratual dos serviços deve compreender todo o período de vigência contratual.

4.11. Requisitos de Experiência Profissional

- 4.11.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.
- 4.11.2. A Contratada deve disponibilizar, para a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.12.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
- 4.12.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.12.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências.
- 4.12.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.13. Vistoria

- 4.13.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é facultada para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00.
- 4.13.2. A vistoria aos locais da instalação poderá ser realizada por representante legal da licitante, devidamente identificado, mediante prévio agendamento junto ao Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) do Coren-AC, pelos endereços eletrônicos: corenacreoficial@gmail.com. O horário de atendimento do setor é de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00.
- 4.13.3. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.
- 4.13.4. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria, devendo preencher e assinar Declaração de Vistoria, conforme Anexo C deste Termo de Referência.
- 4.13.5. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 4.13.6. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.14. Sustentabilidade

- 4.14.1. 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:
- 4.14.1.1. Visto que o objeto a ser contratado é composto pela prestação de serviços e, a fim de nortear os critérios de sustentabilidade que deverão ser observados, destaca-se o Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase nos arts. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 01/2010.
- 4.14.1.2. O cumprimento das normas ambientais vigentes para a execução dos serviços, no que diz respeito à poluição ambiental, redução de resíduos sólidos e destinação de resíduos;
- 4.14.1.3. Os cuidados necessários para que a consecução dos serviços não decorra qualquer degradação ao meio ambiente;
- 4.14.1.4. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas cabíveis para as correções dos danos que vierem a ser causados, caso ocorra passivo ambiental, em decorrência da execução de suas atividades;
- 4.14.1.5. Economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos (por exemplo, diminuição do consumo de papel ou de energia elétrica), bem como, se for o caso, de melhoria da qualidade de produtos ou serviços oferecidos à sociedade.
- 4.14.1.6. Para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- 4.14.1.7. Racionalizar o consumo de energia (especialmente elétrica) e adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada
- 4.14.1.8. Além disso, deverão ser estimuladas as boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição pautados no uso racional de água, adotando medidas para evitar o desperdício de água tratada, e mantendo critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo, entre outros pressupostos e exigências cabíveis.

4.15. Subcontratação

- 4.15.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, sendo vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação.
- 4.15.2. A subcontratação parcial dos serviços objetos deste contrato poderá acontecer desde que expressamente autorizada pelo Cofen (órgão gerenciador) e a Contratada assume desde já a total e absoluta responsabilidade perante toda legislação vigente e pertinente à subcontratação.
- 4.15.3. É admitida a subcontratação parcial do objeto apenas para serviços considerados complementares ou acessórios, como a subcontratação da portabilidade numérica, de servidor em nuvem, de treinamento e de suporte à solução, porém, não será permitida a subcontratação dos serviços considerados principais, como por exemplo, a disponibilização do serviço de Telefonia, PABX em nuvem e URA.
- 4.15.4. No caso da subcontratação da portabilidade numérica, a operadora subcontratada deverá apresentar a Licença STFC da Anatel.
- 4.15.5. Em caso de subcontratação de parte dos serviços, a Contratada assume desde já inteira responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço subcontratado.
- 4.15.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação, caso admitida.

4.16. Garantia da contratação

- 4.16.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, conforme condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 4.16.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.16.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.16.4. A garantia prestada pela Contratada terá vigência durante toda a execução do contrato e somente será liberada após a verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais, conforme previsto no art. 99 da Lei nº 14.133/2021.

4.16.5. No caso de inadimplemento por parte da Contratada, a garantia poderá ser executada total ou parcialmente pela Administração, nos termos do art. 101 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da aplicação de outras sanções cabíveis.

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

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações do Contratante:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.10. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como, eventualmente, o nome dos envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 5.1.11. Receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades;
- 5.1.12. Realizar sindicância para apurar RESPONSABILIDADE no caso de danos nos equipamentos da CONTRATADA, sob sua responsabilidade, caso estes forem danificados por uso inapropriado;
- 5.1.13. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativo e Requisitante do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, após assinatura do Contrato, conforme disposto Art. 30 da IN01/2019/SGD/ME;
- 5.1.14. 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 ou Projeto Básico;
- 5.1.15. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.16. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.17. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, dando sempre a oportunidade de ampla defesa administrativa;
- 5.1.18. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de Comunicação;
- 5.1.19. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 5.1.20. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de comunicação por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.21. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 5.1.22. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - a) exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
 - c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 5.1.23. Fornecer por escrito, quando necessário, as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 5.1.24. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 5.1.25. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 5.1.26. Assegurar o acesso dos empregados da CONTRATADA ao ambiente de entrega, instalação e configuração dos bens e serviços fornecidos;
- 5.1.27. Prestar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários à prestação dos serviços e ao fornecimento dos bens contratados, sempre que solicitada;
- 5.1.28. Solicitar de imediato a pronta reparação ou substituição do objeto contratado, ou parte, que se apresente com defeito ou em desacordo com a especificação apresentada e aceita;
- 5.1.29. Pagar à Contratada o valor correspondente aos bens e serviços efetivamente entregues ou prestados, no prazo e condições estabelecidas no Edital e em seus anexos.
- 5.1.30. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.2. São obrigações da Contratada:

- 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. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 5.2.11. 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 empregados;
- 5.2.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.13. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.14. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 5.2.15. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 5.2.16. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadiplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 5.2.17. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 5.2.18. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 5.2.19. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 5.2.20. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.21. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.22. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.23. A CONTRATADA ficará obrigada a possuir todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência;
- 5.2.24. Substituir todo e qualquer material defeituoso em razão de ação ou de omissão involuntária, negligência, imprudência, imperícia ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior sem ônus para a Contratante e sem implicar alterações nos prazos estipulados no presente Termo de Referência;
- 5.2.25. A CONTRATADA, quando demandada e havendo a possibilidade, deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter o número telefônico, apresentando, o protocolo de solicitação de portabilidade em até 15(quinze) dias após emissão da Ordem de Serviço;
- 5.2.26. Nos casos em que as manutenções necessitarem de paradas das soluções, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção;
- 5.2.27. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento de sua equipe aos locais de prestação dos serviços e manutenções, bem como as despesas de transporte, frete e seguro correspondente, quando acionado pelo CONTRATANTE e não resolvido remotamente;
- 5.2.28. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo de 3 (três) dias úteis, quaisquer informações e esclarecimentos acerca da execução dos serviços prestados, quando solicitada de ofício pela Comissão Executiva designada da CONTRATANTE;
- 5.2.29. A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos no contrato;
- 5.2.30. A CONTRATADA deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato;
- 5.2.31. A CONTRATADA deverá iniciar em até 5 (cinco) dias úteis a execução do serviço após a assinatura do contrato. Toda solução a que se refere este documento deverá estar implementada em até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato;
- 5.2.32. A CONTRATADA deverá emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos;
- 5.2.33. Responsabilizar-se perante a Administração pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados ou aos seus prepostos, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação da Administração, sob pena de glosa e/ou retenção de qualquer importância que tenha direito a receber;
- 5.2.34. Não divulgar e nem fornecer dados ou informações obtidos em razão da relação contratual, e não utilizar o nome do Contratante para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia;
- 5.2.35. Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados;
- 5.2.36. Realizar e apresentar laudo técnico à CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis, sem ônus adicional à CONTRATANTE, mediante solicitação;

5.2.37. Manter e disponibilizar à CONTRATANTE sistema de gestão de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de minutagem por unidade e minutagem macro, por um prazo de vigência do contrato, sendo fornecida ao final do contrato uma relação contendo todas essas informações, desde que, devidamente solicitadas pela CONTRATANTE;

5.2.38. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos da lei;

5.2.39. 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 ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos legalmente previstos;

5.2.40. Designar e manter um representante perante o Coren-AC, para prestar quaisquer esclarecimentos e atender às reclamações e demandas que por ventura surgirem durante a execução do Contrato.;

5.2.41. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.42. 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, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.43. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.44. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.45. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços objeto da presente licitação, ficando claro que a ação da fiscalização do Coren-AC não eximirá a Contratada de sua responsabilidade quanto à execução dos serviços;

5.2.46. Não será admitida a subcontratação total do objeto licitado.

5.2.47. A subcontratação parcial dos serviços objetos deste contrato poderá acontecer desde que expressamente autorizada pelo Coren-AC e a CONTRATADA assume desde já a total e absoluta responsabilidade perante toda legislação vigente e pertinente à subcontratação.

5.2.48. Poderá acontecer a subcontratação parcial do objeto apenas para serviços considerados complementares ou acessórios, como por exemplo, a subcontratação da portabilidade numérica, de servidor em nuvem, de treinamento e de suporte à solução, porém, não será permitida a subcontratação dos serviços considerados principais, como por exemplo, a disponibilização do serviço de Telefonia, PABX em nuvem e URA.

5.2.49. No caso da subcontratação da portabilidade numérica, a operadora subcontratada deverá apresentar a Licença STFC da Anatel.

5.2.50. Em caso de subcontratação de parte dos serviços, a CONTRATADA assume desde já inteira responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço subcontratado.

5.2.51. Prestar ao Coren-AC os serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência, obedecendo à regulamentação aplicável a licitações e contratos administrativos, bem como à Lei Geral de Telecomunicações, em especial à regulamentação da ANATEL referente à qualidade dos serviços e demais normas regulamentares expedidas pela ANATEL.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.4. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.4.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições de execução

6.1.1. Os serviços deverão ser instalados, configurados e entregues à CONTRATANTE plenamente operacionais em até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato para disponibilização do serviço completo.

6.1.2. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar Plano de Implementação descrevendo a estratégia de implementação da Solução, incluindo descrição das atividades e estratégia de implementação, dentro do prazo estipulado na tabela acima apresentada.

6.1.3. O projeto de implementação é de responsabilidade da CONTRATADA, mas deve ser elaborado em conjunto com o Coren-AC e levar em consideração as colocações da equipe de fiscalização. Deve considerar a instalação e a configuração em etapas.

6.1.4. Após a reunião inicial, a CONTRATADA elaborará um Projeto de Implementação em até cinco dias úteis, que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

6.1.5. Após a aprovação do projeto de implementação, a CONTRATANTE emitirá, à CONTRATADA, Ordem de Serviço específica com vistas à instalação, configuração e entrega dos serviços.

6.1.6. Em caso de reprovação do projeto de implementação, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para entregar um novo projeto, até que a CONTRATANTE o aprove.

6.1.7. O Relatório de Medição deverá ser entregue ao Gestor do Contrato até o 5 (quinto) dia do mês, o qual será analisada em até 7 (sete) dias após o seu recebimento. Somente após a liberação pelo Gestor a CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal / Fatura para prosseguimento do processo de pagamento, não podendo conter rasuras e devendo corresponder ao(s) serviço fornecido entregue ao fiscal para aprovação sem o qual não haverá liberação para o pagamento. A emissão da Nota Fiscal/Fatura está, portanto, condicionada ao atestado do fiscal do contrato.

6.1.8. Qualquer atraso ocorrido na apresentação dos relatórios de medição, nota fiscal/fatura, ou dos documentos exigidos como condição de pagamento por parte da CONTRATADA, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do CONTRATANTE.

6.1.9. O pagamento mensal corresponderá ao número de ramais ativos no mês.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços:

6.2.1. Os serviços serão prestados na sede do Coren-Ac e dentro do horário de expediente, compreendido entre 8h e 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

6.2.2. Endereço: Rua Floriano Peixoto, nº 1101, Dom Giocondo, Rio Branco - Ac.

6.3. Materiais a serem disponibilizados:

6.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios que julgar necessários para o melhor desempenho das atividades propostas.

6.4. Especificação da garantia do serviço

6.4.1. O prazo de garantia contratual dos serviços deve compreender todo o período de vigência contratual.

6.5. Mecanismos formais de comunicação

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

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas e outros.

6.6. Observações Iniciais

6.6.1. Todos os equipamentos, produtos, peças ou software necessários à operação devem ser novos e de primeiro uso, e não constar, no momento da apresentação da proposta, em listas de *end of sale*, *end of support* ou *end of life* do fabricante, ou seja, não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte ou vida, devendo estar em linha de produção do fabricante. Devem, também, ser entregues em perfeitas condições de operação, nos locais indicados neste Termo de Referência.

6.6.2. As versões dos elementos de softwares que compõem a solução devem ser ofertadas na última versão disponível no site do fabricante.

6.6.3. As atualizações de versões de todos os equipamentos, softwares e firmwares da solução deverão estar disponíveis pelo fabricante dos produtos durante todo o período contratual, sem ônus adicional para a Contratante.

6.6.4. A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL.

6.6.5. Além disso, a solução fornecida, quando for o caso, deve ser compatível com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

6.6.6. Toda comunicação CONTRATANTE/ CONTRATADA necessária ao longo da execução contratual previstas, desde que não estabelecida de modo diverso, será realizada por meio de mensagem eletrônica, com aviso de recebimento, ou via carta/ofício. Cabe ao Gestor do Contrato ou a outro membro da equipe de fiscalização – desde que com a ciência do Gestor do Contrato – representar a CONTRATANTE no que tange aos aspectos relacionados à execução e recebimento do objeto. Cabe ao(s) Preposto(s) representar a(s) CONTRATADA ao longo da execução contratual.

6.6.7. Caberá à CONTRATADA indicar formalmente o(s) e-mail(s) e telefone(s) de contato do(s) preposto(s) indicado(s), bem como o endereço de contato, quando da realização da reunião inicial. Na mesma ocasião, a CONTRATANTE informará os contatos do Gestor e dos demais fiscais.

6.6.8. O quadro a seguir apresenta um resumo do fluxo de execução da contratação e do recebimento. As atividades englobadas em cada uma das fases indicadas no quadro encontram-se detalhadas nos tópicos seguintes:

FASE	MARCO/ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Assinatura do Contrato	CONTRATADA	5 dias
2	Reunião Inicial a partir da assinatura do contrato	Equipe de Fiscalização Contratual/ CONTRATADA	2 dias
3	Entrega do Projeto de Implementação pela Contratada após reunião inicial	CONTRATADA	5 dias
4	Emissão de Ordem de Serviço específica para disponibilização dos serviços contratados após entrega do projeto de implantação	Equipe de Fiscalização Contratual	1 dia
5	Disponibilização dos serviços completos à CONTRATANTE após a assinatura do contrato.	CONTRATADA	até 20 dias
6	Recebimento provisório da infraestrutura de comunicação após Disponibilização dos serviços completos	Equipe de Fiscalização Contratual	1 dia
8	Recebimento definitivo após recebimento provisório	Equipe de Fiscalização Contratual	10 dias

6.6.9. A contagem do prazo para a início de uma atividade será determinada a partir do término da etapa anterior a qual esteja vinculada, ainda que esta tenha sido finalizada em prazo inferior ao estabelecido no quadro acima. Eventuais atrasos no cumprimento das obrigações constantes do quadro acima sujeitarão a respectiva contratada às sanções previstas em lei, neste Termo de Referência e no Contrato.

6.6.10. Entende-se por “Equipe de Fiscalização Contratual” o conjunto de Servidores devidamente designados que atuarão na gestão e fiscalização contratual.

6.7. Detalhamento do Fluxo de Entrega e Recebimento

6.7.1. Após a reunião inicial, a CONTRATADA elaborará um Projeto de Implementação em até cinco dias úteis, que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

6.7.2. Após a aprovação do projeto de implementação, a CONTRATANTE emitirá, à CONTRATADA, Ordem de Serviço específica com vistas à instalação, configuração e entrega dos serviços.

6.7.3. Em caso de reprovação do projeto de implementação, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para entregar um novo projeto, até que a CONTRATANTE o aprove.

6.7.4. O projeto de implementação é de responsabilidade da CONTRATADA, mas deve ser elaborado em conjunto com o Coren-AC e levar em consideração as colocações da equipe de fiscalização. Deve considerar a instalação e a configuração em etapas.

- 6.7.5. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar Plano de Implementação descrevendo a estratégia de implementação da Solução, incluindo descrição das atividades e estratégia de implementação, dentro do prazo estipulado na tabela acima apresentada.
- 6.7.6. Os serviços deverão ser instalados, configurados e entregues à CONTRATANTE plenamente operacionais em até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato para disponibilização do serviço completo.
- 6.7.7. A disponibilização dos serviços de infraestrutura de comunicação será recebida provisoriamente, após comunicação da CONTRATADA, no prazo de 1 (um) dia útil, pelo Fiscal Técnico, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado, pelos Fiscais Técnico e Requisitante, relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 6.7.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor do Contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 6.7.9. A disponibilização dos serviços será recebida definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.
- 6.7.10. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
- 6.7.11. O serviço será considerado disponibilizado e iniciado na data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo de que trata o item anterior. Logo, nenhum pagamento será devido à CONTRATADA em período que anteceda o recebimento definitivo da disponibilização dos serviços.
- 6.7.12. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, 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, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 6.7.13. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado mensalmente pelo Gestor do Contrato.
- 6.7.14. O Gestor do Contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.
- 6.7.15. O Gestor emitirá, mensalmente, termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base nos indicadores previstos neste Termo de Referência.
- 6.7.16. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 6.7.17. Caberá ao Gestor do Contrato comunicar a contratada para que emita as Notas Fiscais ou Faturas, com os valores exatos dimensionados pela fiscalização.
- 6.7.18. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.
- 6.7.19. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.
- 6.7.20. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico após a entrega da documentação acima.
- 6.7.21. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.
- 6.7.22. 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.
- 6.7.23. A CONTRATADA fica obrigada 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.
- 6.7.24. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 6.7.25. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- 6.7.26. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado 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.
- 6.7.27. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 6.7.28. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- 6.7.29. No prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 6.7.29.1. 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;
- 6.7.29.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 6.7.29.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), ou instrumento substituto.
- 6.7.30. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

6.7.31. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.8. Detalhamento da Instalação e Configuração

6.8.1. Se houver necessidade ou risco de interrupção do serviço, a migração da solução atual para a nova deverá ser realizada em horário específico a ser indicado pelo Coren-AC.

6.8.2. Para a execução dos serviços de instalação e configuração, a CONTRATADA deverá alocar profissionais devidamente habilitados.

6.8.3. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados por técnicos do Coren-AC e deve haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços inclusive, e, caso seja solicitado pelo Fiscal.

6.8.4. Para efeitos de aceite definitivo, a conclusão dos serviços de instalação e configuração será dada pela entrega da solução em pleno funcionamento, de acordo com as especificações.

6.9. Forma de Execução

6.9.1. A execução será baseada em modelo no qual o Coren-AC é responsável pela gestão dos contratos e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues e a Contratada é responsável pela execução e gestão dos recursos necessários.

6.9.2. Fornecimento de Atestado de Capacidade Técnica: Caso a Contratada solicite Atestado de Capacidade Técnica, este irá refletir os níveis de serviços praticados no respectivo contrato e somente será concedido depois de transcorridos no mínimo 12 (doze) meses de execução do contrato.

6.10. Direitos Autorais e de Propriedade Intelectual

6.10.1. Pertence ao Coren-AC, o direito patrimonial e a propriedade intelectual das informações e dados armazenados nos equipamentos e acessados pelos programas de computador que serão fornecidos e os resultados produzidos em consequência deste Termo de Referência, entendendo-se por resultado, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas e documentação didática, em papel ou em mídia eletrônica.

6.10.2. Pertencem à CONTRATADA os direitos autorais e propriedade intelectual dos produtos fornecidos para atendimento das exigências deste Termo de Referência.

6.10.3. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados, com exceção daqueles autorizados pelo Coren-AC.

6.11. Documentação

6.11.1. Devem ser disponibilizados manuais completos e originais com instruções de instalação e configuração dos produtos e de todas as suas funcionalidades.

6.11.2. Para cada etapa entregue onde forem contemplados serviços de instalação e configuração de equipamentos e/ou softwares a CONTRATADA deverá entregar a atualização da documentação do ambiente a qual deverá contemplar no mínimo os seguintes tópicos:

6.11.2.1. Diagrama físico da solução implantada com o detalhamento da forma de ligação dos equipamentos com destaque ao tipo de conexão física (cab UTP, fibra, velocidade, redundância) e demais informações necessárias à plena documentação do layout físico da rede. O diagrama deve ser entregue em papel e em arquivo digital no formato PDF;

6.11.2.2. Diagrama lógico da solução implantada com o detalhamento da forma de comunicação dos equipamentos com destaque ao tipo de protocolo, VLANs, roteamento e elementos de segurança e demais informações necessárias à plena documentação do layout lógico da rede. O diagrama deve ser entregue em papel e em arquivo digital no formato PDF.

6.11.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação e software dos ativos, necessária para sua instalação e utilização por meio de manuais de instruções, customização e operação do equipamento e de seus recursos relacionados.

6.12. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.12.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se unificados no Anexo D, em atendimento ao artigo 18, inciso V, alíneas "a" e "b" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, previstos para contratações que envolvem a prestação de serviços de TIC.

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 a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

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

7.6. Preposto

7.6.1. 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.

7.6.2. Caberá à CONTRATADA indicar formalmente o(s) e-mail(s) e telefone(s) de contato do(s) preposto(s) indicado(s), bem como o endereço de contato, quando da realização da reunião inicial. Na mesma ocasião, a CONTRATANTE informará os contatos do Gestor e dos demais fiscais.

7.7. Reunião Inicial

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

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

7.7.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

7.7.7. 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;

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

7.8. **Fiscalização**

7.8.1. 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.

7.9. **Fiscalização Técnica**

7.9.1. 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).

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

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

7.9.4. 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).

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

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

7.10. **Fiscalização Administrativa**

7.10.1. 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).

7.10.2. 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).

7.11. **Gestor do Contrato**

7.11.1. 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).

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

7.11.3. 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).

7.11.4. 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).

7.11.5. 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).

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

7.11.7. 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 neste item.

8.2. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Critérios de Aceitação**

8.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal para abertura de chamados para suporte e manutenção via web, e-mail ou telefone.

8.2.2. Os serviços de atendimento técnico, suporte e manutenção dos equipamentos e softwares disponibilizados são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

8.2.3. Para efeito de medições de prazos contidos nesse item, considera-se horas úteis aquelas contidas no período entre 8h00 e 17h00 dos dias úteis, que é o horário de expediente do Coren-AC.

8.2.4. O desempenho mensal do serviço de suporte será medido por meio do cumprimento aos tempos definidos para os chamados abertos pela equipe do Coren-AC.

8.2.5. Os chamados são estruturados da seguinte forma:

- a) Registro do Chamado (T0);
- b) Início de Atendimento do Chamado (T1);
- c) Conclusão do Chamado (T2);

8.2.6. Os tipos de chamados que podem ser abertos pela equipe do Coren-AC estão descritos na Tabela abaixo:

8.2.7. Tipos de chamados de manutenção e suporte

TIPO	DESCRIÇÃO
1	Chamados de alta criticidade
2	Chamados de baixa criticidade
3	Chamado para substituição de elementos da solução central - exceto periféricos individuais
4	Atendimento de chamados sem níveis mínimos definidos neste documento

8.2.8. Um chamado será classificado como de alta criticidade a partir das ocorrências que tenham impacto na central telefônica como um todo, ocasionem não recebimento de chamadas internas ou externas. Um chamado será classificado como de baixa criticidade a partir das ocorrências que tiverem impacto limitado a um pequeno grupo de ramais.

8.2.9. Os tempos máximos para início e conclusão dos atendimentos para cada tipo de chamado estão descritos na Tabela abaixo, contados dentro do horário de expediente administrativo da Autarquia (dias úteis de 8h00 às 17h00):

8.2.10. Tempos relacionados aos tipos de chamados:

TIPOS	TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO (T1)	TEMPO MÁXIMO DE CONCLUSÃO DE ATENDIMENTO (T2)
1	2h	8h
2	4h	16h
3	4h	16h
4	24 h	Prazo para conclusão de atendimento do chamado será negociado no momento da abertura

8.2.11. Todos os tempos especificados acima são contados a partir da abertura do respectivo número de identificação do chamado.

8.2.12. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA relatório de disponibilidade dos serviços de IPPBX consolidado até o quinto dia útil do mês subsequente, contendo, no mínimo as seguintes informações:

- a) Data-hora de registro do chamado (T0);
- b) Data-hora de início do atendimento do chamado (T1);
- c) Data-hora de conclusão do atendimento do chamado (T2);
- d) Número do ticket;
- e) Tipo de chamado;
- f) Elemento da solução;
- g) Identificação do problema;
- h) Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- i) Identificação do técnico da Equipe Técnica do Coren-AC que solicitou o serviço;
- j) Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- k) Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem do Nível Mínimo de Serviço e o tempo extrapolado;
- l) Desconto a ser aplicado pelo descumprimento da contagem do Nível Mínimo de Serviço, se for o caso.

8.2.13. O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico em formato de planilha e enviada e/ou armazenada em condições a serem definidas pelo Coren-AC.

8.2.14. As interrupções do serviço previamente programadas pela CONTRATADA não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade desde que sejam programadas para períodos fora do horário comercial e comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

8.2.15. Todos os custos decorrentes da retirada de equipamentos ou componentes para a prestação de serviços de manutenção serão de responsabilidade da respectiva contratada, bem como seu retorno aos locais onde se encontravam instalados.

8.2.16. O número de chamados para atendimentos e reparos não deve ser limitado durante a vigência do contrato.

8.2.17. Caso a contratada não consiga resolver os problemas através de assistência remota, a critério da CONTRATANTE deverão realizar uma ação On-Site para sanar o problema e restabelecer o funcionamento normal do equipamento/serviço, sem prejuízo dos tempos anteriormente especificados neste documento. A CONTRATADA, neste caso, deverá prover a manutenção no local (On-Site) e se responsabilizará pelas despesas de deslocamento do especialista.

8.2.18. Em qualquer caso, a CONTRATADA deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução dos problemas, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no(s) equipamento(s), bem como a substituição do(s) equipamentos(s)/ serviços, se for necessário, devendo ser atendidas as seguintes condições:

8.2.19. Os chamados serão registrados e deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe designada pela CONTRATANTE, contendo data e hora da abertura do chamado, o problema ocorrido, a solução adotada, data e hora de conclusão;

8.2.20. Decorridos os prazos previstos no item 8.2.10 deste Termo, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a penalizar a respectiva contratada dentro dos parâmetros explicitados neste Termo de Referência.

8.2.21. É garantido à contratada o direito à ampla defesa frente aos resultados da apuração do Nível de Serviço Mínimo, bem como a apresentação das justificativas que se fizerem necessárias.

8.2.22. A justificativa, devidamente fundamentada, aceita pelo gestor do contrato, poderá anular a incidência de multas e advertências na aplicação do Nível de Serviço Mínimo.

8.3. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou Glosa no Pagamento

8.3.1. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos relativos ao valor mensal do serviço contratado, pelo descumprimento dos tempos de atendimento relacionados aos tipos de chamado especificados no item 8.2.10:

8.3.1.1. Para chamados dos tipos 1 e 2 correspondente a 1% (*um por cento*) sobre o valor mensal por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo (para início ou de conclusão) de atendimento;

8.3.1.2. Para chamados do tipo 3 e 4 correspondente a 0,5% (*cinco décimos por cento*) sobre o valor mensal por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo (para início ou de conclusão) de atendimento;

8.3.1.3. O valor dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviços acima relacionados é limitado a 30% (*trinta por cento*) do valor mensal do serviço contratado, quando outras sanções poderão ser aplicadas.

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

8.4.1. não produzir os resultados acordados;

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

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

8.5. A utilização de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Critérios de Aceitação não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços

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

8.6.1. Aprovação de medição pelos fiscais do contrato;

8.6.2. Entrega de certidões e demais documentos de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

8.6.3. Entrega de comprovação de entrega de materiais, insumos e equipamentos necessários para a execução do serviço;

8.6.4. Entrega de demais documentos solicitados pela fiscalização com a devida justificativa.

8.7. Recebimento

8.7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 5 (cinco) 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 14.133/2021 e arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246/2022).

8.7.2. 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.

8.7.3. 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 11.246/2022).

8.7.4. 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).

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

8.7.6. 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.

8.7.7. 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.

8.7.8. 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 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.

8.7.9. 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 14.133/2021).

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

8.7.11. 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.

8.7.12. 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.

8.7.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, 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:

8.7.13.1. 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).

8.7.13.2. 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;

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

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

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

8.7.14. 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 pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.7.16. 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.

8.8. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.8.1. Serão adotados procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.

8.8.2. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os aremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

8.9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo Contratante.

8.9.2. 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.

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

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

8.9.3.2. **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;

8.9.3.3. **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.

8.9.3.4. **Multa:**

- I - Moratória, para as infrações descritas acima na alínea “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.
- II - Compensatória, para as infrações descritas acima nas alíneas “e” a “h” de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.
- III - Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.
- IV - Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.
- V - Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.
- VI - Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

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

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

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

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

8.9.8. 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.

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

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

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

8.9.10. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 8.9.10.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 8.9.10.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 8.9.10.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

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

8.9.14. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

8.9.16. 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 a Contratada:

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

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

8.9.17. Para efeito de aplicação de multas, quando cabível, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2:

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	

8.10. Liquidação

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

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

8.10.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

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

8.10.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

8.10.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.10.6. 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).

8.10.7. 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.

8.10.8. 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.

8.10.9. 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.

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

8.11. Prazo de pagamento

8.11.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo 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.

8.11.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

8.12. Forma de pagamento

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

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

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

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

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

8.13. Reajuste

8.13.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.13.2. Após o interregno de um ano, desde que solicitado pela Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice de serviços de telecomunicação (IST), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.13.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

8.13.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

8.13.7. 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.

8.13.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.14. Cessão de crédito

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

8.14.2. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020 dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.14.3. A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

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

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

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

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

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL, via Sistema de Registro de Preços, realizado pelo Conselho Federal de Enfermagem, tendo este Regional aderido a Ata de registro de Preços nº 15/2025.

9.1.1.1. À contratação que se pretende não se aplica o parcelamento da solução, conforme descrito nos Estudos Preliminares, que considerou que a solução como um todo exige interação técnica e tecnológica entre os equipamentos necessários e a implementação da solução, evitando prejuízos à contratação, como prejuízos econômicos, elevando os custos diretos da contratação, e técnicos, não obtendo os resultados esperados pelo Coren-AC. Com isso, contratar a solução de telefonia IP/VoIP em um único item, contemplando a implantação completa da solução integrada de comunicação VOIP em nuvem e operação de STFC, com aparelhos e ramais IP (incluindo instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e portabilidade numérica), se justifica pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, proporcionando eficiência, racionalização e economicidade no processo de contratação.

9.1.2. Ademais, o mapeamento de custos realizado pela equipe responsável verificou que nos certames realizados e considerados para a análise comparativa do valor da contratação, a maioria das empresas, atendem plenamente à solução buscada, não restringindo com isso à ampla participação no certame licitatório.

9.2. Regime de execução

9.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global.

9.3. A Adesão a Ata de registro de Preços nº 15/2025, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90.010/2025, gerenciada pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), fundamentação legal no art. 82, § 2º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que admite a participação de órgão ou entidade não participante na ata, mediante anuência do órgão gerenciador e desde que demonstrada a vantajosidade da contratação.

9.4. A opção pela contratação por meio de Adesão a Ata de registro de Preços, foi adotada com base na necessidade de atender as reais necessidades do Coren-AC, garantindo maior eficiência e economia de escala na aquisição do objeto contratado.

9.5. Conforme previsto no art. 3º, inciso III, do Decreto nº 11.462/2023, o Sistema de Registro de Preços pode ser utilizado “quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas governamentais”, o que se aplica ao presente caso, em que o Cofen atuará como órgão gerenciador e os Coren-AC como órgãos participantes.

9.6. Além disso, a utilização do SRP possibilita uma gestão mais eficiente dos quantitativos, permitindo que cada órgão realize as aquisições de acordo com sua demanda específica, sem a necessidade de comprometer o orçamento com estoques elevados ou contratações imediatas. Isso se alinha à racionalização do processo de compras públicas, promovendo maior agilidade, economicidade e transparência no atendimento das necessidades institucionais dos Conselhos de Enfermagem.

9.7. O Conselho Federal de Enfermagem – Cofen é o Órgão Gerenciador, sendo, portanto, o responsável pela condução da licitação e gerenciamento da Ata de Registro de Preços.

9.8. A Ata de Registro de Preços terá efeito de compromisso de fornecimento, ficando os fornecedores nela incluídos obrigados a celebrar as ordens de fornecimento ou contratos que advierem nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

9.9. O enquanto Órgão Gerenciador realizará, na fase preparatória do processo licitatório, para fins de registro de preços, procedimento público de intenção de registro de preços para possibilitar a participação de outros órgãos ou entidades na respectiva ata e determinar a estimativa total de quantidades da contratação.

9.10. Será permitida a adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos não partícipes, pois, caso algum Regional queira participar à posteriori, eles tenham essa opção.

9.11. Exigências de habilitação

9.11.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, quando aplicável:

9.12. Habilitação jurídica

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

9.12.2. Em caso de 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>;

9.12.3. Em caso de 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;

9.12.4. Em caso de 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;

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

9.12.6. Em caso de 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;

9.12.7. Em caso de 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;

9.12.8. Fica vedada a participação de:

a) Pessoas Físicas, pois entende-se, conforme parágrafo único, do art. 4º, da IN 116/2021, que a contratação exige estrutura mínima para realização dos serviços e equipe de profissionais qualificada, o que é incompatível com a natureza profissional da pessoa física.

b) Consórcios, pois, conforme art. 15 da Lei nº 14.133/2021, além da não obrigatoriedade, posto que a admissão de licitantes reunidos em consórcio é uma faculdade da Administração, a contratação não engloba objetos de alta complexidade técnica, mas objetos com características comuns de mercado, tendo o mercado capacidade de atender a demanda sem necessidade de formalização de consórcios.

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

9.13. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

- 9.13.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.13.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.13.6. Prova de regularidade com a Fazenda do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.13.7. 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.
- 9.13.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.14. Qualificação Econômico-Financeira

- 9.14.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 9.14.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.14.3. Balanço patrimonial, quando cabível, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.14.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).
- 9.14.3.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 9.14.3.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 9.14.3.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 9.14.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.
- 9.14.5. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.15. Qualificação Técnica

- 9.15.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 9.15.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 9.15.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 9.15.3.1. Ao menos 1 (um) atestado de capacidade técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove a execução de serviço compatível com o objeto da licitação, com a comprovação de aptidão para prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis, comprovando no mínimo 50% da quantidade total mínima de ramais solicitada, ou seja, como fornecerá no mínimo 200 ramais, deverá comprovar que já prestou serviço simultâneo para no mínimo 100 ramais.
- 9.15.3.2. O(s) atestado(s) deve(m), obrigatoriamente, ser emitido(s) por cliente final, e conter o nome completo, endereço e o telefone fixo de contato do(s) atestador(es), “e-mail” ou qualquer outro meio com o qual o Coren-AC possa valer-se para manter contato, se necessário.
- 9.15.4. O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados, no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária, especificada no contrato social, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.
- 9.15.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.15.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.15.7. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.15.8. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da contratada.
- 9.15.9. O atestado apresentado deverá ser emitido em papel timbrado e conter:
- I. Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
- II. Razão Social e CNPJ da Contratada;
- III. Número e vigência do contrato, se for o caso;
- IV. Objeto e local do fornecimento;
- V. Local e Data de Emissão;
- VI. Identificação do responsável pela emissão do atestado, com nome completo, cargo e informações de contato (telefone e correio eletrônico);
- VII. Assinatura do responsável pela emissão do atestado.
- 9.15.10. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
- 9.15.10.1. 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;
- 9.15.10.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 9.15.10.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

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

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

9.15.10.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.15.11. 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. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 8.317,44 (oito mil, trezentos e dezessete reais e quarenta e quatro centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

10.2. A estimativa de preços será precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, realizada pelo Setor de Compras e Contratações, na forma da referida Instrução Normativa, e dos valores recomendados pela Controladoria Geral do Coren-AC.

10.3. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

10.3.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

10.3.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

10.3.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

10.3.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Coren-AC no exercício de 2025 e serão alocados pelo Departamento Financeiro deste Conselho.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte rubrica: **6.2.2.1.1.01.33.90.040 - Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação.**

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A contratação especificada neste Termo de Referência não excluem similares que porventura se façam necessários para a sua boa execução.

12.2. É proibida, por parte da Contratada, durante a vigência do contrato, a contratação de empregado pertencente ao quadro de colaboradores do Coren-AC.

12.3. A Contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto do Contrato, salvo se houver prévia e expressa autorização da Administração do Coren-AC.

12.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

12.5. A apresentação de proposta implica na plena aceitação pela licitante adjudicatária das condições contidas neste Termo de Referência.

12.6. O Contratante se reserva o direito de paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a execução dos serviços, mediante pagamento único e exclusivo dos trabalhos já executados, por ajuste entre as partes interessadas, dos materiais existentes no local dos serviços e a eles destinados.

13. ANEXOS

13.1. Fazem parte e integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

13.1.1. **ANEXO I** - MINUTA DE CONTRATO;

13.1.2. **ANEXO II** - MODELO DE TERMO DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE;

13.1.3. **ANEXO III** - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL;

13.1.4. **ANEXO IV** - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA;

13.1.5. **ANEXO V** - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO;

O presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico e pela autoridade responsável pela aprovação do Termo de Referência, com fulcro na Lei nº 14.133/2021 e no art. 30 da IN nº 05/2017-MPDG.

Elaborado:

Marta Régia Melo da Silva
Chefe da Comissão de Contratação
Matr. 202403035

Aprovado por:

José Adailton Cruz Pereira
Coren-AC Nº. 85.030-ENF
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **MARTA RÉGIA MELO DA SILVA - Matr. 202403035, Chefe da Comissão de Contratação**, em 10/09/2025, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOSE ADAILTON CRUZ PEREIRA - Coren-AC 85.030-ENF, Presidente**, em 15/09/2025, às 12:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1042345** e o código CRC **AA68FF9B**.

Rua Floriano Peixoto, 1101 - Centro, - Bairro Dom Diocondo, Rio Branco/AC

CEP 69.900-327 Telefone:

- www.corenac.gov.br

Referência: Processo nº 00197.000169/2025-76

SEI nº 1042345